

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 1 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ESE POPAYÁN

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)**

**VIGENCIA
2024**

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 2 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

1. INTRODUCCIÓN

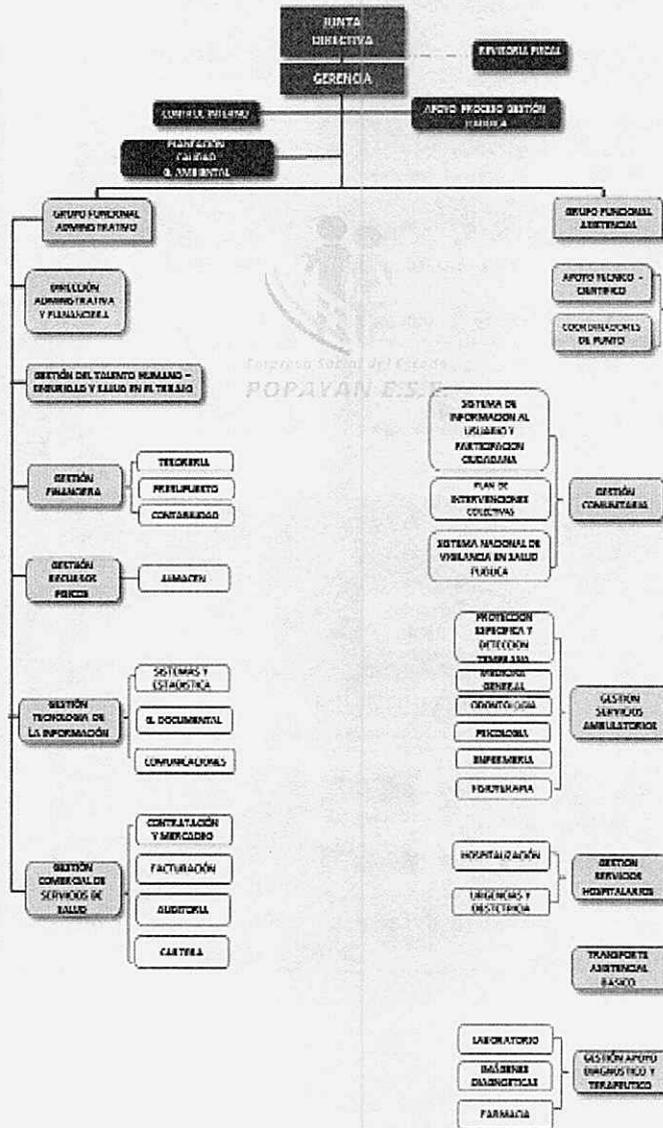
El presente manual identifica procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Información (SIAU) de la Empresa Social del Estado Popayán, donde se describe el flujo de atención que se debe brindar a los usuarios desde su ingreso a cada una de las sedes o IPS hasta su salida, a fin de dar respuesta a las diferentes necesidades de atención.

El Sistema de Información y Atención al usuario (SIAU) receptiona, clasifica, tramita y da solución a las peticiones, quejas, reclamos y hace seguimiento a las inquietudes, recomendaciones, sugerencias que prestan los ciudadanos en el marco del SGSSS y los entes de control, permitiendo tomar los correctivos necesarios para el mejoramiento continuo de la calidad y oportunidad en la prestación del servicio de salud, estableciendo un proceso comunicativo con los usuarios que se fortalezca y consolide con un sistema de información en donde se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que la ESE presta, los mecanismos de organización y participación social.

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 3 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

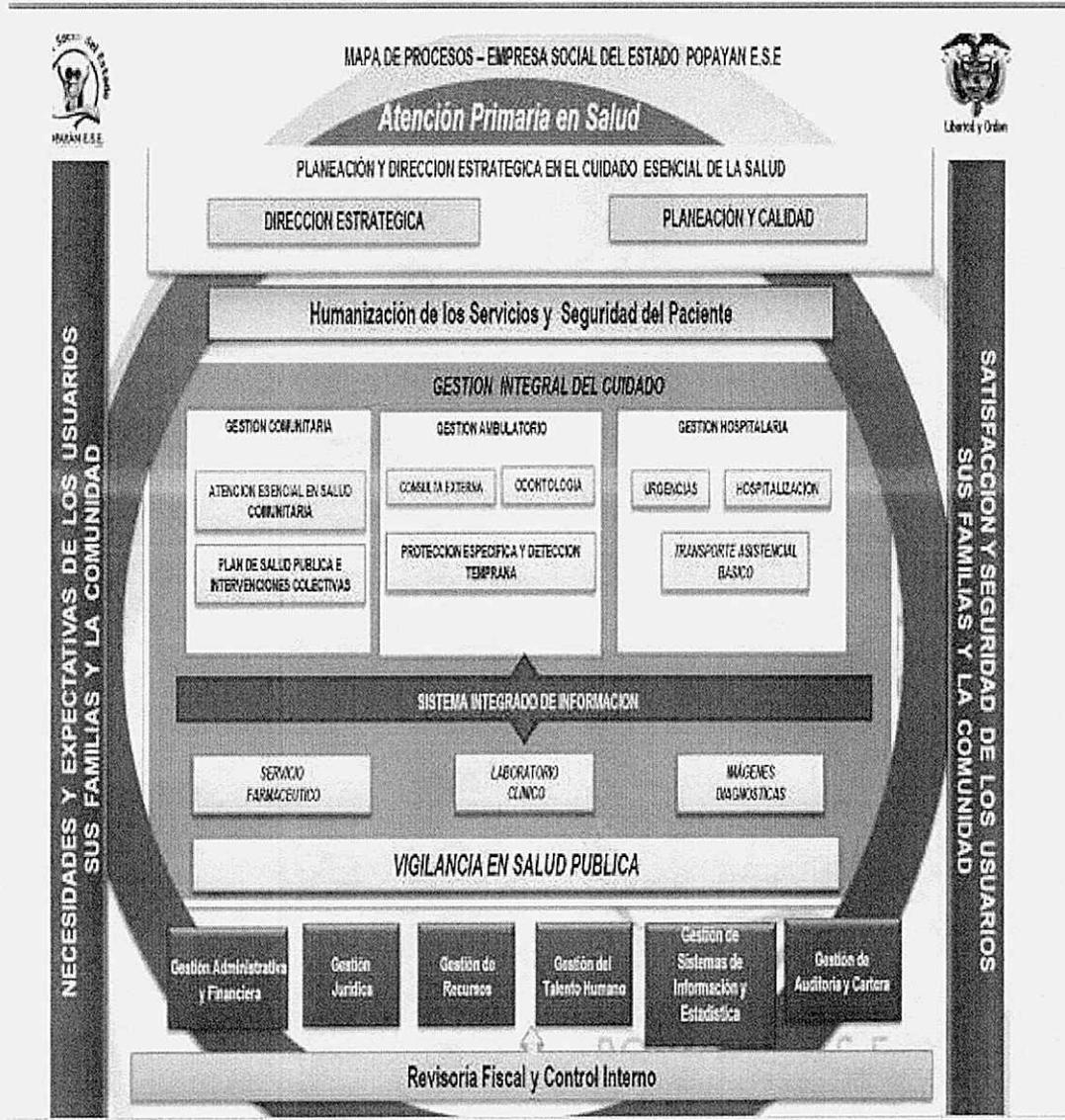
2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN E.S.E



| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 4 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

1. MAPA DE PROCESOS



| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 5 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

4. POLITICA DE CALIDAD

En la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E, nuestro compromiso es satisfacer las necesidades de salud de baja complejidad de nuestros Usuarios, familia y comunidad por medio del modelo de atención primaria en salud en los Municipios de Popayán, Caldono, Puracé, Piamonte y Totoró; Nuestro servicio se fundamenta en la competitividad, el trabajo en equipo, la humanización de servicios de salud y la seguridad del paciente, por medio del mejoramiento continuo de los procesos y el uso apropiado de los recursos físicos, tecnológicos y humanos para fortalecer el crecimiento Institucional, respetando el marco legal vigente y articulando todas las personas o entidades que participan en el proceso de atención y así mejorar la calidad de vida de nuestra población de influencia.

5. VISION

Ser una Empresa Social del Estado, líder para la región en el Modelo de Atención Integral en Salud, financieramente estable y con responsabilidad social.

6. VALORES INSTITUCIONALES

- Ética
- Respeto
- Solidaridad
- Servicio
- Honestidad
- Comunicación
- Responsabilidad
- Eficiencia

7. JUSTIFICACION

¿QUE ES EL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU?

El Sistema de Información y Atención al Usuario es un Sub proceso de iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de Salud que hace parte del proceso de Sistemas de Información de la ESE con el fin de proporcionar información y respuesta acerca de los servicios, inquietudes, inconformidades y barreras que desmejoran la calidad del servicio o impidan el acceso al mismo.

Por lo anterior, se pretende a través de este proceso fortalecer la garantía de nuestros usuarios y su confianza en la participación permanente y continua de las sugerencias que contribuyan al plan de mejoramiento que dimensione en altos estándares de calidad, el servicio.

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 6 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

¿QUE FUNCIONES CUMPLE EL SIAU?

- Educación e información de los servicios y trámites a cargo del usuario.
- Orientación y redireccionamiento adecuado del usuario desde el momento del ingreso, permanencia y egreso de la instalación.
- Atención personalizada a los usuarios
- Educación a los usuarios sobre el adecuado y consiente diligenciamiento de formatos
- Consolidar el servicio de atención con la comunidad usuaria en aras de fortalecer el proceso y mejoría de la satisfacción y percepción de los usuarios.
- Diseñar y aplicar estrategias orientadas hacia la humanización de los servicios que permitan la protección de los derechos y deberes derivados de la afiliación al sistema.

8. MARCO LEGAL

Dando Cumplimiento al Decreto 1757 de 1994 que reglamenta las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud se crea la oficina de Atención al Cliente “que debe contar con una línea telefónica abierta permanentemente 24 horas y garantizar el recurso humano necesario para atender, sistematizar y canalizar los requerimientos e implementará el sistema de información y control de calidad del servicio basado en la atención al usuario.” Así mismo dando cumplimiento al Artículo 95.7 de la Constitución Política de Colombia, en armonía con el artículo 35.7 de la ley 734 del 2002 y el Artículo 7 del Código Contencioso Administrativo y la Circular 009 de 1996 de la Superintendencia nacional de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario como a su familia. Para dar respuesta a un Agradecimiento, Sugerencias y/o Queja, es importante diligenciar completamente los datos relacionados en el formato para tal fin (Art.55 Ley 190 de 1995).

9. OBJETIVOS

9.1 OBJETIVO GENERAL

Definir los procesos, procedimientos y actividades técnicas - administrativas que permitan prestar adecuadamente los servicios de salud, desde su ingreso a cada una de las sedes o IPS hasta su salida.

9.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Divulgar la oferta de servicios

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 7 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

- Identificar necesidades y expectativas de los usuarios respecto a los servicios prestados
- Identificar las causas generadoras de insatisfacción

10. GLOSARIO

DEFINICIÓN DETÉRMINOS

Para la interpretación del presente manual, se presentan a continuación el glosario de términos más usados.

Institución Prestadora de servicios de salud (IPS): Se consideran como tales las instituciones prestadoras de servicios de salud y los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud y que se encuentran habilitados. Para efectos del presente decreto, se incluyen los profesionales independientes de salud y los servicios de transporte especial de pacientes que se encuentren habilitados.

Entidades responsables del pago de servicios de salud (EPS): Se consideran como tales las direcciones departamentales, distritales y municipales de salud, las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado, las entidades adaptadas y las administradoras de riesgos profesionales

Red de prestación de servicios: Es el conjunto articulado de prestadores de servicios de salud, ubicados en un espacio geográfico, que trabajan de manera organizada y coordinada en un proceso de integración funcional orientado por los principios de complementariedad, subsidiariedad y los lineamientos del proceso de referencia y contra referencia establecidos por la entidad responsable del pago, que busca garantizar la calidad de la atención en salud y ofrecer una respuesta adecuada a las necesidades de la población en condiciones de accesibilidad, continuidad, oportunidad, integralidad y eficiencia en el uso de los recursos.

Modelo de atención. Comprende el enfoque aplicado en la organización de la prestación del servicio, la integralidad de las acciones, y la consiguiente orientación de las actividades de salud. De él se deriva la forma como se organizan los establecimientos y recursos para la atención de la salud desde la perspectiva del servicio a las personas, e incluye las funciones asistenciales y logísticas, como la puerta de entrada al sistema, su capacidad resolutoria, la responsabilidad sobre las personas que demandan servicios, así como el proceso de referencia y contra referencia.

Referencia y contra referencia. Conjunto de procesos, procedimientos y actividades técnicos y administrativos que permiten prestar adecuadamente los servicios de salud a los pacientes, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios, en función de la organización de la red de prestación de servicios definida por la entidad responsable del pago.

La referencia es el envío de pacientes o elementos de ayuda diagnóstica por parte de un prestador de servicios de salud, a otro prestador para atención o complementación

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  <p>Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E. <small>Compromiso al usuario</small></p> | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 8 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

diagnóstica que, de acuerdo con el nivel de resolución, de respuesta a las necesidades de salud.

La contra referencia es la respuesta que el prestador de servicios de salud receptor de la referencia, da al prestador que remitió. La respuesta puede ser la contra remisión del paciente con las debidas indicaciones a seguir o simplemente la información sobre la atención prestada al paciente en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica.

El sistema de referencia y Contra Referencia se rige por el Decreto 4747 de 2004.

Acuerdo de voluntades: Es el acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser de una o varias personas naturales o jurídicas. El acuerdo de voluntades estará sujeto a las normas que le sean aplicables, a la naturaleza jurídica de las partes que lo suscriben y cumplirá son las solemnidades, que las normas pertinentes determinen

Interconsulta: es la solicitud elevada por el profesional o institución de salud, responsable de la atención del usuario a otros profesionales o instituciones de salud para que emitan juicios y orientaciones sobre la conducta a seguir con determinados usuarios, sin que estos profesionales o instituciones asuman la responsabilidad directa de su manejo

Sistema de selección y clasificación de pacientes en urgencias "trriage".

Establecido mediante Resolución 5596 de 2015 Por la cual se definen los criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias "Triage" y que se define como un Sistema de Selección y Clasificación de pacientes, basado en sus necesidades terapéuticas y los recursos disponibles que consiste en una valoración clínica breve que determina la prioridad en que un paciente será atendido. El "Triage", como proceso dinámico que es, cambia tan rápidamente como lo puede hacer el estado clínico del paciente.

Solicitud de autorización de servicios. Si para la prestación de servicios las entidades responsables del pago de servicios de salud han establecido como requisito una autorización particular, el prestador de servicios de salud deberá informar a la entidad responsable del pago, la necesidad de prestar el servicio cuya autorización se requiere.

Verificación de derechos de los usuarios. La verificación de derechos de los usuarios es el procedimiento por medio del cual se identifica la entidad responsable del pago de los servicios de salud que demanda el usuario y el derecho del mismo a ser cubierto por dicha entidad.

Para el efecto, el prestador de servicios de salud deberá verificar la identificación del usuario en la base de datos provista por los responsables del pago, la cual deberá cumplir con lo previsto en el Parágrafo 1 del Artículo 44 de la Ley 1122 de 2007, a más tardar el primer día hábil del mes de marzo de 2008. Dicha verificación, podrá hacerse a través del documento de identidad o cualquier otro mecanismo tecnológico que permita demostrarla y sólo podrá exigirse adicionalmente el carné que demuestre la afiliación cuando la entidad responsable del pago esté obligada a entregarlo y el usuario lo porte.

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 9 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

Factura o Documento equivalente. Es el documento que representa el soporte legal de cobro de un prestador de servicios de salud a una entidad responsable de pago de servicios de salud, por la venta de bienes o servicios suministrados o prestados por el prestador, que debe cumplir con los requisitos exigidos por la DIAN, dando cuenta de la transacción efectuada.

Cuota moderadora: tiene por objeto regular la utilización del servicio de salud y estimular su buen uso, promoviendo en los afiliados la inscripción en los programas de atención integral desarrollados por las EPS, es decir, evitar el uso inadecuado por parte del usuario en el régimen contributivo

Copago. Corresponde a una parte del valor del servicio cubierto por el POS y tienen como finalidad ayudar a financiar el sistema en el régimen contributivo y en el régimen subsidiado.

Cuota de recuperación: sirve para financiar parte del servicio de salud cuando este es suministrado por fuera de la red de servicios de las EPS o es un servicio no cubierto por el POS

Tarifa plena: es el pago que financia la totalidad del servicio de salud en la red pública.

Pago por capitación: Pago anticipado de una suma fija que se hace por persona que tendrá derecho a ser atendida durante un periodo de tiempo, a partir de un grupo de servicios preestablecido. La unidad de pago está constituida por una tarifa pactada previamente, en función del número de personas que tendrían derecho a ser atendidas.

Pago por evento: Mecanismo en el cual el pago se realiza por las actividades, Procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos prestados o suministrados a un paciente durante un período determinado y ligado a un evento de atención en salud. La unidad de pago la constituye cada actividad, procedimiento, intervención, insumo o medicamento prestado o suministrado, con unas tarifas pactadas previamente.

Pago por caso, conjunto integral de atenciones, paquete o grupo relacionado por diagnóstico: Mecanismo mediante el cual se pagan conjuntos de actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos, prestados o suministrados a un paciente, ligados a un evento en salud, diagnóstico o grupo relacionado por diagnóstico. La unidad de pago la constituye cada caso, conjunto, paquete de servicios prestados, o grupo relacionado por diagnóstico, con unas tarifas pactadas previamente.

Clasificación Única de Procedimientos en Salud - CUPS. Para la codificación de procedimientos se utilizará la Clasificación Única de Procedimientos en Salud - CUPS, la cual será de obligatoria aplicación en todo el territorio nacional en todos los procesos del sector que impliquen identificación y denominación de los procedimientos en salud.

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 10 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

11. PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

INFORMAR A LOS USUARIOS

Es el primer proceso comunicativo que la Oficina de Información y Atención al Usuario realiza con los usuarios en donde se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que la ESE brinda, su calidad, ventajas, requisitos, trámites, y condiciones para la prestación, los mecanismos a través de los cuales pueden participar y hacer uso, exigencia y defensa de sus derechos.

POR QUE Y PARA QUE INFORMAR

La ESE necesita suministrar información a los usuarios y a todos los actores para tratar de satisfacer sus solicitudes e inquietudes acerca de los servicios que hacen parte de la oferta institucional, mejorando su percepción.

QUE INFORMACION SE SUMINISTRA A LOS USUARIOS

A los usuarios se les suministra información relativa acerca de la prestación del servicio:

- Informar a los usuarios la atención reglamentada en los planes de beneficios POS y NO POS
- Entrega de fichas de Información a los usuarios sobre servicios, horarios, líneas telefónicas y dirección electrónica para la solicitud de servicios o manifestación de inconformidades.
- Orientación del punto de atención y estado de afiliación en que se encuentre el usuario.
- Información y orientación acerca de la ruta de atención (asignación de citas, direccionamiento interno y externo del usuario)
- Educación a través de la entrega física de la cartilla o Mini portafolio en el que se discrimina Derechos y Deberes con base en la normatividad vigente y promoción de mecanismos de participación ciudadana.
- Promulgación de los Derechos y deberes de los usuarios en relación a los traslados de EPS cuando estos se encuentran en otros municipios.
- Oportunidad de expresar su percepción de los servicios
- Palpitación de los usuarios en la toma de decisiones, vigilancia y control en la gestión y prestación del servicio.

CUANDO SE INFORMA A LOS USUARIOS

- A petición del usuario para satisfacer sus necesidades de información
- Por iniciativa de la ESE para la promoción y cumplimiento del deber de educación en los usuarios acerca de los temas de interés relacionados a sus derechos, deberes y estado de salud.

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 11 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

BENEFICIOS PARA EL USUARIO:

- Satisfacción y adecuada orientación de los servicios y tramites a gestionar
- Racionalización y uso adecuado de los servicios
- Fortalecer la confianza en los servicios prestados por la ESE
- Participación en los mecanismos que atañen al cambio y proceso de mejora en los servicios.

BENEFICIOS PARA EL PRESTADOR:

- Eliminar las barreras que impiden la accesibilidad en los servicios
- Aumentar el nivel de satisfacción en la percepción de los servicios que tiene el usuario
- Aumento de usuarios y divulgación de sus servicios

SOCIALIZACION DE LA INFORMACION

Canal de comunicación permanente de la ESE con el usuario a través del suministro de información personal, impersonal, pedagógica y funcional de la misma.

RESOLVER Y ATENDER LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

La Empresa Social del Estado ESE Popayán cuenta con una dependencia encargada de recibir y tramitar las PQRSF que se recepcionen siendo la misma ejecutada por la Oficina de Información y Atención al Usuario SIAU, la misma debe darle tramite de acuerdo a las leyes que lo regulan en concordancia con el Manual del SIAU.

DEFINICIONES Y TIEMPO DE SOLUCIÓN Y RESPUESTA

La Empresa Social del Estado ESE Popayán, en concordancia con lo establecido en la CIRCULAR EXTERNA 202315100000010-5 DE 2023, donde se *“Modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007, modificada entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020”*. Establece los siguientes tiempos de respuesta;

| TIPOS DE SOLICITUD | DESCRIPCIÓN O DEFINICIÓN | TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA |
|---------------------------|---|-----------------------------------|
| PETICIÓN | Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros. | Quince (15) días hábiles. |
| SOLICITUD DE | Es toda expresión de conformidad o no con los | Diez (10) días |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 12 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | |
|-------------------------------------|---|---|
| INFORMACIÓN | productos y/o servicios ofrecidos por la entidad. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera. | Hábiles, Ley 1577 de 2015. |
| COPIA DE DOCUMENTOS | Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. | Diez (10) días Hábiles, Ley 1577 de 2015. |
| PETICIÓN DE CONSULTA | Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. | Treinta (30) días hábiles. |
| QUEJA | Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad. | Quince (15) días hábiles. |
| RECLAMO | Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud. | Quince (15) días hábiles. |
| COPIA DE HISTORIA CLÍNICA | Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia. | Tres (3) días hábiles. |
| RECLAMO DE RIESGO SIMPLE | Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector. | Setenta y dos (72) Horas. |
| CONSULTA MÉDICA | Los servicios de consulta externa médica, odontológica, y de especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología, afiliados mayores de 62 años. | Cuarenta y ocho (48) Horas. |
| RECLAMO DE RIESGO PRIORIZADO | Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud. | Cuarenta y ocho (48) Horas. |
| RECLAMO DE RIESGO VITAL | Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o | Veinticuatro (24) Horas. |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 13 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | |
|------------------------------|--|---------------------------|
| | manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte. | |
| DENUNCIA | Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular de una persona natural o jurídica, de un funcionario o procedimiento de la entidad para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. | Quince (15) días hábiles. |
| FELICITACIÓN | Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario de la entidad, o con el proceso que genera el servicio. | Quince (15) días hábiles. |
| SUGERENCIA Y/O ELOGIO | Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad o por el contrario elogiar una actuación o mecanismo de la entidad. | Quince (15) días hábiles. |

12. PROCEDIMIENTO DE ORIENTACION Y ATENCION AL USUARIO

OBJETIVO DELPROCEDIMIENTO

Establecer la actividad y los responsables de información clara, veraz y oportuna al usuario y su familia durante su permanencia dentro de la Empresa Social del Estado ESE Popayán con el fin de garantizar su derecho a ser informado y la promoción y verificación de sus derechos y deberes como paciente.

ALCANCE

Desde: el ingreso del paciente y su familia a la institución

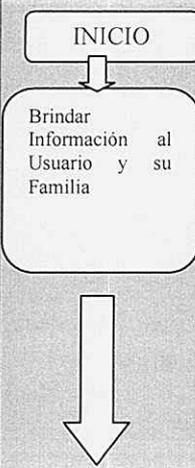
Hasta: egreso del paciente y su familia de la institución

RESPONSABLE

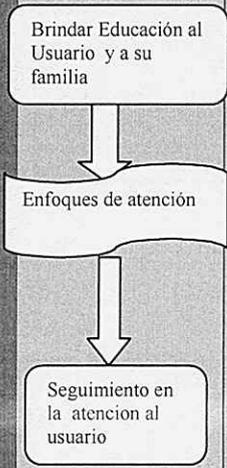
- Sistema de Información y Atención al Usuario -SIAU
- Coordinador de Servicio
- Personal administrativo
- Personal asistencial
- Servicios de apoyo

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 14 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

12.1 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

| DESCRIPCION DE ACTIVIDADES SIAU | | | | | |
|---------------------------------|---|--|---|--|--------------------|
| 1 | DIAGRAMA DE FLUJO | COMO SE HACE | QUIEN LO DEBE HACER | CUANDO LO DEBE HACER | DOCUMENTO GENERADO |
| |  | <p>Saludo cordial al Usuario y su acompañante se presenta e informa sobre:</p> <p>Derechos y deberes del paciente, Procedimiento para colocar Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación, Ubicación en el área de servicio o consultorio de atención, medidas de seguridad, alarma y señales de evacuación, horarios de atención, manejo de residuos, información sobre prestadores de atención competentes de acuerdo al servicio y EPS para un redireccionamiento externo y adecuado del usuario, Información sobre promoción y prevención y autocuidado al usuario y su familia, rutas de evacuación, tramites a realizar por parte del usuario.</p> | <p>Personal SIAU Personal administrativo Personal asistencial</p> | <p>Desde el momento en que el usuario ingresa a la ESE, durante y después cuando sale de la instalación.</p> | N/A |
| 2 |  | <p>Saludo cordial al Usuario y su acompañante, se presenta e informa sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Copagos -Servicios cubiertos y no cubiertos por el POS -Tramite para acceder a los servicios en caso de requerir solicitud de autorización por cada servicio que necesite el usuario | | | N/A |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 15 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | | |
|---|---|---|--|--|-----|
| 3 |  | <p>cuando existen traslados de mcpios por parte de las EPS.</p> | | | |
| | <p>Brindar Educación al Usuario y a su familia</p> <p>Enfoques de atención</p> <p>Seguimiento en la atención al usuario</p> | <p>Educación a través de la socialización pedagógica a los usuarios acerca de sus Derechos y Deberes, temas de autocuidado, promoción y prevención en salud, importancia del uso de los mecanismos de participación ciudadana, promoción y uso adecuado del buzón de sugerencias, importancia y concientización de la participación de los usuarios en la percepción de los servicios y planes de mejora, participación en la apertura de buzones, humanización y buen trato en la relación de usuario y prestador del servicio y viceversa.</p> <p>Lo anterior siempre en armonía con el enfoque de derechos y enfoque diferencial en la atención al usuario, toda vez que los responsables del procedimiento deben realizar seguimiento a la atención del usuario en todos los filtros, procurando su satisfacción y buen servicio.</p> <p>“El derecho a la salud es inherente a la persona, es irrevocable, inalienable e irrenunciable, es igualitario y universal para todos los seres humanos, es</p> | | | N/A |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 16 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
|  | <p>atemporal e independiente de los contextos sociales e históricos, por lo cual es un tema de la ética de la función pública, la ética del autocuidado y de la equidad". (Cartilla ABC del Plan Decenal en Salud 2012 - 2021)</p> | | | |
|---|--|--|--|--|

12.2 LISTA DE CHEQUEO

| | | | |
|----------------|-------------|-----------------------|------------|
| ELABORADO POR: | | FECHA DE ELABORACION: | |
| PROCESO: SIAU | SUBPROCESO: | PROCEDIMIENTO: | AUDITADOS: |

| No. | PUNTOS A VERIFICAR | CUMPLE | | OBSERVACIONES |
|-----|--|--------|----|---------------|
| | | SI | NO | |
| 1 | ¿Se evidencia adecuada orientación brindada al usuario acerca de los servicios ofertados o tramites a realizar? | | | |
| 2 | Claridad de Instrucciones en el re direccionamiento interno y externo adecuado de los usuarios a los centros de atención competentes para la prestación de los servicios requeridos. | | | |
| 3 | Usuario demuestra conocimiento y entendimiento de los conceptos. | | | |
| 4 | Áreas, servicios y consultorios diferenciados y señalizados. | | | |
| 5 | Información Visible acerca de la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios. | | | |
| 6 | Entrega a los Usuarios de Miniportafolio de D y D y localización de puntos de atención. | | | |
| 7 | Comunicación con los usuarios cordial y | | | |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 17 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | |
|----|---|--|--|--|
| | respetuosa. | | | |
| 8 | Cronograma de Educación a los Usuarios | | | |
| 9 | ¿Se evidencia Educación brindada a los Usuarios acerca de D y D y mecanismos de participación social en salud? | | | |
| 10 | Socialización o charlas a los usuarios sobre el uso adecuado del Buzón de Sugerencias. | | | |
| 11 | Disposición de formato PQRSF y ubicación del Buzón de Sugerencia en lugar visible al Usuario | | | |
| 12 | Suministro de formato de PQRSF con facilidad al usuario cuando este lo requiera. | | | |
| 13 | Diligenciamiento de Plantilla física/digital de Demanda Insatisfecha | | | |
| 14 | ¿Se evidencia la prestación de servicios a los usuarios registrados en formato de demanda insatisfecha? | | | |
| 15 | Información brindada al usuario sobre la finalidad y el correcto diligenciamiento del formato de encuesta y/o PQRSF. | | | |
| 16 | ¿Se evidencia control de registro de PQR verbal y su trámite resolutivo? | | | |
| 17 | Realiza el jefe de zona revisiones periódicas a los hallazgos y/o falencias encontradas en las PQRSF realizando retroalimentación respectiva y comunicando acciones de mejoramiento o cambios a realizar. | | | |
| 18 | Realiza seguimiento y monitoreo permanente del plan de mejoramiento respectivo. | | | |
| 19 | ¿Se evidencia la periodicidad de la ejecución de encuestas de atención al Usuario por | | | |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 18 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | |
|----|--|--|--|--|
| | cada servicio en el Centro Asistencial? | | | |
| 20 | ¿Se evidencia que los documentos (encuestas, pqrsl, remisiones, respuesta, notificaciones) se encuentran disponibles en el Punto de Atención de acuerdo al procedimiento de control de documentos? | | | |

| VALORACION CUALITATIVA | VALORACION CUANTITATIVA | VALORACION CONCEPTUAL |
|------------------------|-------------------------|-----------------------|
| EXCELENTE | 5.0-4.6 | |
| BUENO | 4.5-3.7 | |
| ACEPTABLE | 3.6-3.0 | |
| INSUFICIENTE | Nota inferior a 3.0 | |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 19 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

13. GESTIÓN AMBULATORIA

Por ser el primer punto de contacto con el paciente y/o familiar; el auxiliar del sistema de información y atención al usuario y los facturadores deben conocer la normatividad vigente relacionada con la prestación de servicios de salud (ley 100/93 – ley 1122/06 – Decreto 4747/06, Resolución 3047/08, ley 1438/11, Decreto 1683/13 entre otras). El usuario ingresa por el área de consulta externa

RUTA DE ATENCIÓN



13.1 NOMBRE: RUTA DE ATENCIÓN

OBJETIVO: Describir en forma detallada los pasos a seguir una vez el usuario solicita la atención en el Centro de Salud

ALCANCE: Desde el momento en que el usuario solicita información para acceder a una cita hasta que es atendido en consulta o en procedimientos y solicita información o una nueva cita de control.

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 20 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

DESCRIPCIÓN

| RUTA DE ATENCIÓN | | | | |
|------------------|---------------------------------|--|--|----------|
| N° | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
| 1 | El usuario solicita el servicio | El usuario solicita la cita personalmente en cualquier Centro de Salud u hospital de la Empresa Social del Estado Popayán ESE | Paciente | NA |
| 2 | Bienvenida | Una vez el usuario solicita el servicio ya sea en portería al vigilante o en el servicio de Información y Atención al Usuario, las personas encargadas de los procesos aplicaran las practicas del decálogo del buen trato: Muy buenos días, tardes bienvenido a la ESE Popayán, mi nombre es xxx, en que puedo colaborarle. En caso de que el usuario haya solicitado información acerca del proceso de asignación de la cita al vigilante, este lo remitirá al Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), donde el auxiliar o profesional SIAU, le darán información a cerca de la actividad solicitada | Seguridad Privada - Auxiliar del SIAU Profesional SIAU | NA |
| 3 | Si es consulta | El auxiliar del SIAU le indicara cómo funciona el proceso de asignación de citas, horarios de asignación, le asignara una cita en caso de haber cupos (ver proceso asignación de citas); o le indicará a donde presentarse a la cita y qué hacer después de salir de ella | Auxiliar del SIAU Facturadores Profesional SIAU | CADUCEOS |
| 4 | Si es procedimiento | En caso de que el usuario al ingreso de la IPS le pregunte por el servicio al vigilante, este le indicara a donde debe dirigirse. El auxiliar del SIAU direccionará al usuario para que facture el procedimiento (ver proceso de facturación), le indicara a dónde dirigirse para su atención, o que hacer después de salir del procedimiento | Auxiliar del SIAU Profesional SIAU Facturadores | CADUCEOS |
| 5 | Prestación del servicio | Ver manual de procesos y procedimientos de consulta y/o procedimientos de acuerdo a necesidad | Médico – Odontólogo – Enfermero Psicólogo | |

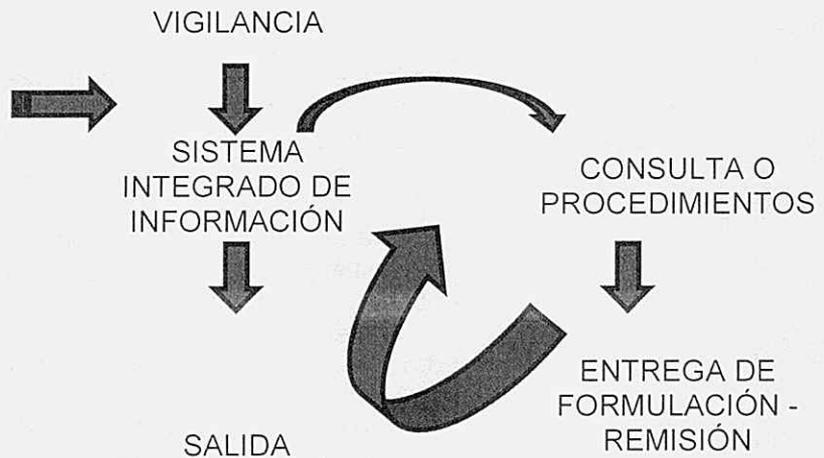
| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 21 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|--|--|---|
| | | Una vez sea realizada la consulta el profesional le indicara al usuario a dónde dirigirse para la entrega de sus ordenes de acuerdo a necesidad (remisión – laboratprio- imágenes diagnosticas – medicamentos – anexos), entregándole un escrito que indicara que documentos entregarle | | CADUCE OS- Formato para entrega de Documentos |
| 6 | Entrega ordenes – remisión - anexos | El usuario se dirigirá al Archivo en cada Centro de Atención o en caso de que se requiera, al sistema de Información y Atención al Usuario, donde el auxiliar de Archivo, Auxiliar del SIAU o Profesional SIAU, solicitarán el número de documento del usuario y lo ingresara al sistema, buscara la historia clínica del usuario de la atención realizada e imprimirá las órdenes de acuerdo a necesidad y solicitud del profesional. | Auxiliar de archivo Auxiliar SIAU Profesional SIAU | CADUCE OS- Soportes de Historia Clínica Digital |
| 7 | Orientar al usuario | El auxiliar de archivo, Auxiliar SIAU o Profesional SIAU, procederán a orientar al usuario en cuanto a las ordenes médicas, las rutas de Atención Establecidas por cada EAPB y/o según cada caso en particular. | Auxiliar de archivo Auxiliar SIAU Profesional SIAU | Soportes de Historia Clínica Digital |
| 8 | FIN | FIN | FIN | FIN |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 22 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

13.2 NOMBRE: RUTA DE ATENCIÓN PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

INDIVIDUO EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD - FAMILIA solicita la atención



OBJETIVO: Describir en forma detallada los pasos a seguir una vez el usuario en situación de discapacidad solicita la atención en el Centro de Salud

ALCANCE: Desde el momento en que el usuario en situación de discapacidad solicita información para acceder a una cita hasta que es atendido en consulta o en procedimientos y/o solicita información o una nueva cita de control.

DESCRIPCIÓN:

| RUTA DE ATENCIÓN | | | | |
|------------------|---|---|-----------------------------------|----------|
| N° | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
| 1 | Usuario en situación de discapacidad solicita el servicio | El usuario y/o acudiente solicita la cita de forma presencial | Paciente y/o acudiente | NA |
| 2 | Bienvenida en vigilancia | Una vez el usuario ingresa al Punto de Atención el guarda de seguridad da la bienvenida al usuario, aplicaran las practicas del decálogo del buen trato: Muy buenos días, tardes bienvenido a la ESE Popayán y lo orienta a realizar la fila preferencial o prioritaria | Guarda de seguridad Auxiliar SIAU | NA |
| 3 | | Una vez el usuario solicita atención en el | | |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 23 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | |
|----|--|---|--|---|
| | Bienvenida | sistema de información y atención al usuario, las persona encargada del proceso identifica el tipo de discapacidad, lo remite a hacer la fila preferencial y aplicaran las practicas del decálogo del buen trato: Muy buenos días, tardes bienvenido a la ESE Popayán, mi nombre es xxx, en que puedo colaborarle. | Auxiliar del SIAU | NA |
| 4 | Si es consulta | El auxiliar del SIAU le indicara cómo funciona el proceso de asignación de citas, en caso de requerirla le asignara una cita en (ver proceso asignación de citas), le indicará el consultorio y que hacer después de salir de ella | Auxiliar del SIAU | CADUCEOS |
| 5 | Si es procedimiento | El auxiliar del SIAU direccionará hacia el proceso de facturación(ver proceso de facturación) donde tendrá atención en fila preferencial, posteriormente el auxiliar SIAU y/o Facturador le indicarán a dónde dirigirse para su atención, o que hacer después de salir del procedimiento | Auxiliar del SIAU Facturador | CADUCEOS |
| 6 | Prestación del servicio | Ver manual de procesos y procedimientos de consulta y/o procedimientos de acuerdo a necesidad | Médico Odontólogo Enfermero Psicólogo | CADUCEOS |
| 7 | Entrega Formulación y /o solicitud de procedimientos – ayudas DX | El usuario se dirigirá al Archivo, donde se brindará Atención en fila preferencial, el auxiliar de archivo, auxiliar SIAU y/o profesional SIAU, solicitara el número de documento del usuario y lo ingresara al sistema, buscara la historia clínica del usuario de la atención realizada e imprimirá las órdenes de acuerdo a necesidad y solicitud del profesional. | Auxiliar de archivo Auxiliar SIAU Profesional SIAU | CADUCEOS SOPORTE S DE HISTORIA CLÍNICA DIGITAL |
| 8 | Entrega de medicamentos | En caso de que el usuario de acuerdo a su red se le entreguen los medicamentos en farmacia, se brindará la información pertinente para que el usuario se dirija a la respectiva farmacia a reclamarlos (Ver manual de procesos y procedimientos dispensación de medicamentos) | Paciente | CADUCEOS |
| 9 | Orientar al usuario | En caso de que el paciente requiera explicación de donde reclamar los medicamentos, como tomarlos, o que hacer con las ordenes enviadas por el profesional el auxiliar encargado del SIAU orientará al usuario | Auxiliar de Archivo Auxiliar SIAU Profesional SIAU | No aplica |
| 10 | FIN | FIN | FIN | FIN |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 24 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

14. PROCEDIMIENTO DE SATISFACCION DEL USUARIO

NOMBRE: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

OBJETIVO: Conocer el grado de satisfacción del usuario que acude a los servicios ofertados por la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E en los puntos de atención ubicados en los municipio de Caldono, Puracè, Totoro, Piamonte y Popayán en este último punto de atención con los centros de salud de 31 de marzo, centro de salud sur occidente, centro de salud bello horizonte, centro de salud pueblillo centro de salud yanaconas, centro de salud lomas de virgen, centro de salud sur oriente, Hospital maría occidente hospital Toribio maya, centro de salud san José.

ALCANCE:

Desde: la aplicación de encuesta de recolección de información

Hasta: Análisis, evaluación y reporte de la información obtenida y reflejada en los planes de mejora

METODOLOGÍA.

Con intención de conocer el porcentaje de satisfacción global se emplea encuestas con modalidad auto administrativa a usuarios que hayan utilizado los servicios de salud que se brindan en el Empresa Social de Estado Popayán ESE y la atención recibida a través de los puntos de atención Caldono, Puracè, Totoro, Piamonte y Popayán. Además, nos permite identificar si nuestro cliente externo recomendaría a otras personas (amigos, familiares, vecinos, etc.) utilizar los servicios brindados por la institución.

Para selección de muestra se tiene en cuenta producción de la vigencia vencida de los servicios de consulta externa y urgencias, teniendo en cuenta un total de población con un error de estimación máxima aceptado del 5%, con un nivel de confianza de 95.5%.

Según Vivanco (2005), "el tamaño de la muestra de proporciones presenta las mismas características analíticas que el tamaño de muestra de medias" (p. 77).

Tamaño de la muestra

J. Osmar Artola Garcia

9/9/2020

Consideremos primero el caso de calcular una muestra de tamaño n de una población de N sujetos en base al Muestreo Aleatorio Simple (MAS), para lo cual se usa la ecuación del tamaño de la muestra de proporciones que se obtiene fijando el error máximo admisible y el nivel de confianza asociado a la estimación.

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 Npq}{e^2(N-1) + Z_{\alpha/2}^2 pq}$$

Según Vivanco (2005), "el tamaño de la muestra de proporciones presenta las mismas características analíticas que el tamaño de muestra de medias" (p. 77)

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 25 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

En la ecuación N es la población o universo, $Z_{\alpha/2}$ es el valor tabulado del coeficiente de confianza, el coeficiente de confianza es la probabilidad que los resultados de nuestro estudio sean ciertos. El valor $Z_{\alpha/2}$ es una constante que depende del coeficiente de confianza elegido, la Tabla 1 muestra los valores de $Z_{\alpha/2}$ asociados a los niveles de confianza.

Tabla 1

| | | | | | | | | |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| $Z_{\alpha/2}$ | 1.595 | 1.645 | 1.755 | 1.885 | 1.960 | 2.170 | 2.325 | 2.575 |
| Nivel de confianza | 89% | 90% | 92% | 94% | 95% | 97% | 98% | 99% |

El producto pq es la varianza de las proporciones, donde p es la proporción que presenta el atributo y q su complementario. En otras palabras p es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio y q es la proporción de individuos que no poseen en la población las características de estudio, es decir, $q = 1 - p$.

Normalmente el valor de la varianza (producto pq) es desconocido asignado $p = q = 0.5$ que garantiza la varianza máxima y por ende maximiza el valor de n .

Por último, e^2 es el error máximo admisible, en tanto por ciento, cuando se desconoce su valor, entonces el investigador fija un criterio que puede variar entre el 1% (0.01) y 9% (0.09).

Calcular el tamaño n de una muestra aleatoria simple de una población $N = 10,000$ habitantes de una comunidad, fijando un error máximo admisible del 4%, un nivel de confianza del 90% y varianza máxima de $pq = 0.25$.

Solución: La varianza es máxima, por tanto, $p = q = 0.5$, el nivel de confianza es del 90%, entonces $\alpha = 10\% = 0.1$ y $Z_{\alpha/2} = Z_{0.05} = Z_{0.95} = 1.645$, la muestra es:

$$n = \frac{(1.645)^2(10,000)(0.25)}{(0.04)^2(10,000 - 1) + (1.645)^2(0.25)} = \frac{(2.706025)(10,000)(0.25)}{(0.0016)(9,999) + (2.706025)(0.25)} = \frac{6,765.0625}{15.9984 + 0.67650625}$$

$$n = \frac{6,765.0625}{16.67490625} = 405.7031805 \approx 406$$

Para generar este resultado en R se implementa el siguientes código:

```

Z=1.645;p=0.5;q=1-p;N=10000;e=0.04
n=(Z^2*N*p*q)/(e^2*(N-1)+Z^2*p*q)
n
## [1] 405.7032
round(n,0)
## [1] 406

```

Referencias

Vivanco, M. (2005). *Muestreo estadístico diseño y aplicaciones*. Editorial universitaria, S. A.

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 26 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

CALCULAR TAMAÑO DE LA MUESTRA FINITA

| Parametro | Valor |
|-----------|--------|
| N | 194094 |
| Z | 2 |
| P | 50% |
| Q | 50% |
| e | 5% |

Tamaño de la Muestra

| "n"= | |
|------|-----------|
| 399 | Anual |
| 200 | Semestre |
| 100 | Trimestre |
| 33 | Mes |

| | |
|-------------|----------|
| Numerador | 194094 |
| Denominador | 486,2325 |

Se tiene un población de 194094 de atenciones desde el servicio de urgencias y ambulatorios donde se asigna un nivel de confianza del 95,5% y un margen de error del 5% desconociendo la probabilidad "p" del evento

Ecuación estadística para proporciones poblacionales

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

tomado de: Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa --- por Néida Mónica Cantoni Rabolín --- La nueva Encuesta Permanente de Hogares de Argentina. 2003. Instituto Nacional de

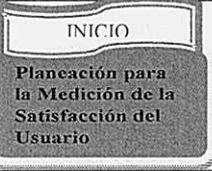
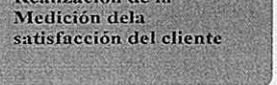
- n = Tamaño de la buscado
- N = Tamaño de la población o universo
- Z = Parámetro estadístico que depende de N (nivel de confianza)
- e = error de estimacion maximo aceptado
- p = Probabilidad de que ocurra el evento
- q = (1-p) Probabilidad de que no ocurra el evento

Tabla 2. Nivel de confianza asociado a coeficiente de confianza

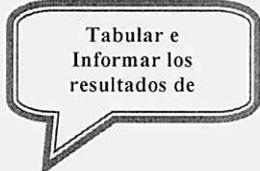
| | | | | | |
|--------------------------|------|------|-------|------|-------|
| Nivel de confianza | 90% | 95% | 95,5% | 99% | 99,7% |
| Coeficiente de confianza | 1,64 | 1,96 | 2 | 2,58 | 3 |

Tomado de: Libro de muestreo estadístico diseño y aplicación --- Manuel Vivanco --- Editorial Universitaria -- coleccion textos universitarios (2005)--- Santiago de Chile

14.1 DESCRIPCIÓN

| DESCRIPCION DE ACTIVIDADES | | | | | |
|----------------------------|---|--|--|-------------------------------------|--|
| NO | DIAGRAMA DE FLUJO | COMO SE HACE | QUIEN LO DEBE HACER | CUANDO LO DEBE HACER | DOCUMENTO GENERADO |
| 1 |  | Realizar cronograma de medición de la satisfacción del Usuario. | Líder sistema de información atención al usuario - SIAU - | Mensual | Cronograma de realización de encuesta |
| 2 |  | Determine la cantidad de la muestra a encuestar por servicio de acuerdo al número de egresos por servicio del mes anterior a la aplicación de encuestas. | Coordinador del servicio y Líder SIAU. Líder sistema de información - SIAU- | Mensual | Oficio que nombra la cantidad de encuestas a aplicar por punto |
| 3 |  | Seleccione aleatoria-mente la población a encuestar para la medición de la satisfacción del usuario de acuerdo al resultado de la muestra | Colaboradores sistema de Información - SIAU- Líder SIAU | Mensual | N/A |
| 4 |  | Conforme distribuya equipo y el de | Colaboradores - SIAU- | Encuesta de satisfacción al Usuario | N/A |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 27 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | | |
|---|---|--|--|---------|---|
| | | <p>encuestadores para la recolección de la información</p> <p>Aplique encuestas a los clientes</p> | | | |
| 5 |   | <p>Genere reporte a las Áreas de Planeación y Calidad.</p> <p>Ingrese el número total de Usuarios que respondieron Buena y muy buena la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia Global respecto a los servicios De salud que ha recibido? Para La variable numerador y el Número total de encuestas Realizadas para el Denominador en la ficha del Indicador proporción de Satisfacción Global de los usuarios.</p> | <p>Líder sistema de información y atención al Usuario.</p> <p>Colaboradores sistema de información y atención al usuario – SIAU–</p> <p>Coordinadores de Servicio</p> | Mensual | N/A |
| 6 |  | <p>-Ingrese el número total de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos la ESE Popayán.?" para la variable numerador y el número total de encuestas realizadas para el denominador, en la ficha del indicador Proporción de usuarios que recomendaría a la ESE.</p> <p>Realice el análisis de los indicadores</p> | <p>Líder sistema de información y atención al usuario – SIAU–</p> <p>Colaboradores sistema de información y atención al usuario – SIAU–</p> <p>Coordinadores de Servicio</p> | Mensual | <p>Indicador Proporción de Satisfacción Global de los usuarios</p> <p>Ficha Indicador Proporción de usuarios que recomendaría a la ESE Popayán.</p> |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 28 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | | |
|---|---------|--|------------|-----------|-------------------|
| | | <p>en mención de acuerdo a los resultados obtenidos teniendo en cuenta la meta, el resultado del año anterior y el parámetro de comparación.</p> <p>Envíe los resultados a sistemas de información, Ara de calidad, Planeación y Coordinadores y Líderes de servicio.</p> <p>Formule los logros alcanzados o las acciones de mejora de acuerdo al resultado obtenido respecto a la meta Institucional establecida.</p> | | | |
| 7 | Informe | <p>Presente los resultados al Área de Planeación y Calidad en la reunión trimestral de seguimientos a procesos misionales.</p> | Lider SIAU | Semestral | Informe de Coord. |

14.2 SEGUIMIENTO DEL PROCESO

- Verificar el correcto y completo diligenciamiento de las encuestas de satisfacción
- Verificar el ingreso de las encuestas de satisfacción a la base de datos
- Verificar que se hayan realizado el total de encuestas de acuerdo al estudio probabilístico

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 29 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

MODELO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL CLIENTE EXTERNO

PIS-04
Versión 2
Agosto de 2021
Pag 1 de 6

Para conocer su percepción de la atención recibida en los servicios es muy importante, sus respuestas son confidenciales y se utilizarán para mejorar la calidad en la prestación de nuestros servicios, con lo anterior solicitamos diligenciar la encuesta con la mayor sinceridad posible.

RUMBO DE ATENCIÓN: _____ ENCUESTA No. _____

FINA: _____

IDENTIFICACION DEL USUARIO

Nombre y Apellido: _____ Teléfono: _____
 Institución: _____ Área del Usuario: _____

POSICIÓN BÁSICA DE INTERÉS

A- CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACION

SEXO: M F PRECEDENCIA: Urgencia No Urgencia EPS: _____

HABLA OTRO IDIOMA/DIALETO NATIVO: SI NO REQUIERE TRANSLADOR: SI NO

Servicio para el cual acudió para ser atendido en la ESE Popayán:

1. Consultas Médicas Domicilio P y P por Odontología A Urgencias
 2. Servicio de Radiología por Historia Clínica E Pruebas Diagnósticas I Hospitalización
 3. Laboratorio Clínico J Vigilancia J OTRO Otro: _____

¿Cómo calificó su experiencia Global respecto a los servicios de salud que recibió en la ESE Popayán?

Muy Buena Buena Regular Mala Muy Mala No Responde

¿Satisfecho/a con la atención y calidad de los servicios?

De la Satisfacción Si Probablemente Si Probablemente No Definitivamente No No Responde

Si tiene alguna observación, por favor registrela aquí:

* TRABAJADORES DE COLEGACIÓN *
 Dirección: Calle 5 de 40 barrio Valencia Teléfono (2) 844400 Ext. 204
 Email: info@esepopayan.gov.co

| LISTA DE CHEQUEO ELABORACION DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN | | | | | |
|---|--|--------|-----------|-----|---------------|
| N° | ACTIVIDAD | CUMPLE | NO CUMPLE | N A | OBSERVACIONES |
| 1 | El auxiliar del SIAU se presenta ante el usuario | | | | |
| 2 | El auxiliar del SIAU le informa al usuario el motivo de su acercamiento y la importancia que tiene la percepción de el en cuanto a los servicios prestados? | | | | |
| 3 | En caso de que el usuario no quiera dar su percepción en cuanto a los servicios, el auxiliar del SIAU agradeció al usuario por la atención brindada? | | | | |
| 4 | El Auxiliar del SIAU punto por punto la encuesta y pregunto al usuario su percepción en cuanto a lo leído, procediendo a diligenciar los campos de la Historia Clínica | | | | |
| 5 | El Auxiliar del SIAU diligencio todos los campos de la Encuesta de Satisfacción | | | | |
| | Terminada de realizar las preguntas de la encuesta el auxiliar SIAU agradeció al usuario por haber dedicado parte de su tiempo | | | | |
| 6 | El auxiliar del SIAU tabulo y enumero las encuestas de satisfacción aplicadas? | | | | |
| 7 | la base de datos fue enviada de forma mensual a la Gestora del Proceso SIAU | | | | |
| 8 | En comité de calidad se socializan los resultados de las encuestas de satisfacción y se elaboran los respectivos planes de mejoramiento? | | | | |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 30 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

CRITERIOS DE EVALUACION

OBSERVACIONES:

| CRITERIO | PORCENTAJE |
|----------------|---------------|
| OPTIMO | Más de 95% |
| ADECUADO | 85%-95% |
| DEFICIENTE | 55% - 84% |
| MUY DEFICIENTE | Menos del 55% |
| PERIODICIDAD | Trimestral |
| RESPONSABLE | Gestor SII |

Nombre y firma de quien evaluó

15. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer las actividades y responsables de conocer todas las inquietudes del cliente externo por medio de los buzones de sugerencia para plantear acciones de mejora para las inconformidades presentadas.

De esta forma, el Buzón de Sugerencias se establece como una herramienta más que persigue la mejora continua de los servicios ofertados por institución, la comunicación con sus clientes/usuarios y la medida de niveles de satisfacción.

ALCANCE

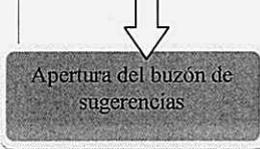
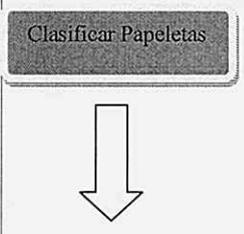
Desde: La adecuación del buzón de sugerencias
Hasta: La notificación de los Usuarios
¿Qué Hace?: Registrar diariamente en el formato diseñado para ese fin, las sugerencias encontradas en el Buzón, con objeto de evaluarlas, según su importancia y viabilidad.

RESPONSABLE

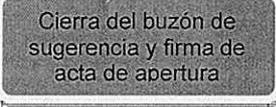
Coordinador del Sistema de Información y Atención al Usuario

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 31 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

| DESCRIPCION DE ACTIVIDADES | | | | | |
|----------------------------|---|---|--|---|--|
| NO | DIAGRAMA DE FLUJO | COMO SE HACE | QUIEN LO DEBE HACER | CUANDO LO DEBE HACER | DOCUMENTO GENERADO |
| 1 |  | <p>La apertura de los buzones se realizara mediante el Protocolo De Apertura de Buzón de sugerencias.</p> <p>Se dota los buzones con formatos de sugerencias y lapiceros en cada una de las áreas de ubicación.</p> | <p>Profesional y/o auxiliar de apoyo SIAU</p> <p>Coordinadores del punto de atención respectivo.</p> | Una vez por semana. | Plantilla de Apertura del buzón de Peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias. |
| 2 |  | <p>Se convoca al Coordinador del Punto de atención o jefe del servicio cercano al buzón, delegado de la Personería Municipal, Secretaria de Salud, delegado de la Liga de Usuarios y un testigo ajeno a la Institución.</p> | Coordinador de SIAU o delegado | Una vez por semana. | |
| 3 |  | <p>Se cuentan cada una de las papeletas encontradas en los buzones de sugerencias. Se registra en el acta de apertura de buzón de sugerencias los items establecidos y el número de registros encontrados.</p> | Coordinador de SIAU o delegado | Inmediatamente después de la Apertura de los buzones de sugerencias | Acta de Apertura |
| 4 |  | <p>Se preparan las papeletas por queja, reclamo, sugerencia y felicitaciones, registrando el número de cada uno de ellos en el acta de apertura. El trámite de Quejas y Reclamos se realiza mediante procedimiento establecido para ello.</p> | Coordinador de SIAU o delegado, jefe del servicio y testigo | Inmediatamente después de la apertura de los buzones | N/A |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 32 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|--|-----|
| | | Los registros que no correspondan a ninguna de las anteriores se desechan. | | | |
| 5 |  | Se cierran los buzones y se firma el acta de apertura por cada uno de los presentes y se archiva en la oficina del SIAU | Coordinador de SIAU o delegado, jefe del servicio y testigo | Inmediatamente después de la clasificación de las papeletas. | N/A |
| 6 |  | Se realiza mediante procedimientos establecidos de trámite de sugerencias y tramite de felicitaciones. | Coordinador de SIAU o auxiliar de apoyo SIAU | Dentro de los tres días hábiles de cerrado el buzón | N/A |

| LISTA DE CHEQUEO | | | | | |
|-------------------|---|--------|-----------|----|---------------|
| APERTURA DE BUZON | | | | | |
| N° | ACTIVIDAD | CUMPLE | NO CUMPLE | NA | OBSERVACIONES |
| 1 | El SIAU adecua los buzones de sugerencia? | | | | |
| 2 | El Profesional y/o Auxiliar del SIAU realizo y socializo cronograma de apertura de buzón? | | | | |
| 3 | El auxiliar de SIAU, hizo la lectura de las PQRSF? | | | | |
| 4 | El auxiliar de SIAU realizo la clasificación de las papeleras por denominación de la manifestación? | | | | |

CRITERIOS DE EVALUACION

OBSERVACIONES:

| CRITERIO | PORCENTAJE |
|----------------|---------------|
| OPTIMO | Más de 95% |
| ADECUADO | 85%-95% |
| DEFICIENTE | 55% - 84% |
| MUY DEFICIENTE | Menos del 55% |
| PERIODICIDAD | Trimestral |
| RESPONSABLE | Gestor SII |

Nombre y firma de quien evaluó

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 33 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

16. PROCEDIMIENTO DE GESTION Y TRAMITEDE PQRSF

NOMBRE: PQRSF ESCRITAS

OBJETIVO: Describir en forma detallada los pasos a seguir una vez el usuario manifiesta su inconformidad con la atención brindada en los servicios de forma escrita

ALCANCE: Desde el momento en que el usuario manifiesta su inconformidad con la atención recibida hasta que es enviada la respuesta

DESCRIPCIÓN

| PQRSF ESCRITAS | | | | |
|----------------|--|--|-----------------------------------|--|
| N° | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
| 1 | Manifestación de la PQRSF | El usuario manifiesta su Petición, Queja, (PQRSF), de manera escrita por medio de oficio y/o formato del buzón de sugerencias. | Usuario | Formato de sugerencias – oficio elaborado por el usuario |
| 2 | Recepcionar la PQRSF | El auxiliar de SIAU recibir la PQRSF, manifestada por el usuario leyendo el contenido para determinar si le puede dar solución inmediatamente o en consecuencia orientar al usuario para el depósito en el buzón de sugerencias o de ser necesario lo remitirá con la Profesional del SIAU. Se debe verificar que esté firmado por el usuario o en su defecto manifestarle al usuario la importancia de la consignación de Datos personales en el formato. | Auxiliar del SIAU | |
| 3 | Orientar al usuario acerca de la solución | Una vez recepcionada o depositada la manifestación el auxiliar del SIAU le indicara al usuario cual es el procedimiento a seguir de la misma | | |
| 4 | Si la manifestación fue depositada en el buzón de sugerencias | El auxiliar del SIAU manifestará el día de la apertura del buzón y el procedimiento para la respuesta | | |
| 5 | Si a la manifestación No se le dio respuesta inmediatamente y fue remitida al gestor del SII | El Profesional del SIAU radicará su manifestación en el consolidado de manifestaciones mensual, firmara su recibido y dará inicio a su investigación pertinente, indicándole al usuario tiempo estimado para la respuesta | Auxiliar SIAU Profesional SIAU | Manifestación del usuario |
| 6 | Realizar investigación pertinente | Una vez radicada la manifestación se dará inicio a la investigación pertinente, para la cual se solicitará a los colaboradores implicados | | |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 34 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |
| | | | | |

| | | | | |
|----|---|---|---|--|
| | | realizar los descargos del caso y/o realizar la reconstrucción de los hechos que dieron origen a la queja. (Se realiza requerimiento por medio de Asociación Sindical). | | |
| 7 | Envía el oficio al funcionario Implicado | Según determinación establecida como producto de la investigación se envía copia al colaborador (por medio de Asociación Sindical y/o Coordinador de Punto) implicado en la PQRS, el cual debe responder en un plazo máximo de 6 días y de ser necesario elaborar el respectivo plan de mejoramiento | Profesional SIAU Asociaciones Sindicales Coordinador Punto de Atención | Oficio solicitud de descargos |
| 8 | Respuesta del colaborador | El colaborador elabora respuesta donde informara si está de acuerdo o no de los hechos que dieron origen a la queja y lo envía a la Coordinadora del SIAU o en los puntos al Coordinador de Punto de Atención. | Colaborador Asociaciones Sindicales Coordinador Punto de Atención | Respuesta del Colaborador |
| 9 | Recepción respuesta del colaborador | El Profesional SIAU y/o Coordinador de Punto de Atención, recibe respuesta del colaborador y la anexa a la PQRSF, quedando copia en el archivo | | |
| 10 | Elaborar respuesta de la investigación + plan de mejoramiento | Con el resultado de la investigación, notificación y respuesta del colaborador, el profesional SIAU y/o Coordinador de Punto de Atención, elabora respuesta al usuario | Profesional SIAU Coordinador de Punto de Atención | Oficio de respuesta + plan de mejoramiento |
| 11 | Entrega de la respuesta | Se entrega respuesta de la PQRS, para ello se expedirá oficio de respuesta o se llamará al usuario quien presento la manifestación a fin de que nuevamente se desplace para su recepción. En la respuesta se expondrán las medidas tomadas de acuerdo a su PQRSF. En caso de ser anónima o de encontrarse datos de dirección y/o teléfono incompletos o erróneos, se procederá a dar Notificación por aviso por un término de 5 días en la cartelera del centro asistencial, conforme a los plazos establecidos en el acápite de "definiciones y tiempo de solución y respuesta". | | |
| 12 | Recepción de la respuesta de la manifestación | El usuario firma el recibido cuando recepcione la respuesta | Profesional SIAU Correspondencia | Oficio de Respuesta con firma de recibido |
| 13 | FIN | FIN | FIN | FIN |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 35 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

SEGUIMIENTO DEL PROCESO

- Recepción de las manifestaciones escritas
- Verificar que se oriente al usuario adecuadamente en las diferentes etapas según PQRF
- Verificar que se dio respuesta al usuario

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
|  | REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - POPAYÁN E. S. E. NIT 900.145.379-1 | | PSI-01 Versión 3 Fecha: Junio 2019 | |
| | Sistema Gestión de Calidad | | Página 1 de 2 | |
| | -FORMATO PQRS- | | | |
| <p>Con el fin de brindar un mejor servicio y atención a nuestros usuarios se pone a disposición el presente formato para poder atender y solucionar cualquier inquietud acerca de nuestros servicios prestados.</p> | | | | |
| Fecha: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | | Hora: <input type="checkbox"/> AM <input type="checkbox"/> PM | | Lugar de atención: _____ PQRS # _____ <small>(Espacio reservado para la E.S.E.)</small> |
| NOMBRE COMPLETO (USUARIO): _____ TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: R.C. <input type="checkbox"/> TL <input type="checkbox"/> CC <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> NÚMERO DE IDENTIFICACION: _____ CELULAR O FIDU: _____ SEXO: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> EPS: _____ REGIMEN DE SALUD: CONTRIBUTIVO _____ SUBSIDIADO _____ DIRECCIÓN: _____ DÍA: _____ VEREDA: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____ | | | | |
| TIPO DE SOLICITUD: PETICIÓN <input type="checkbox"/> QUEJA <input type="checkbox"/> RECLAMO <input type="checkbox"/> SUGERENCIA <input type="checkbox"/> FELICITACIÓN <input type="checkbox"/> | | | | |
| MOTIVO DE LA QUEJA _____ SERVICIO _____ RELATO DE LOS HECHOS _____ _____ _____ _____ _____ | | | | |
| Anexa algún documento: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> ; describalo: _____ Firma: _____ <small>SI REQUIERE MÁS ESPACIO PUEDE CONTINUAR ATRÁS ></small> | | | | |

| LISTA DE CHEQUEO | | | | | |
|------------------|---|--------|-----------|----|---------------|
| PQRSF ESCRITAS | | | | | |
| N° | ACTIVIDAD | CUMPLE | NO CUMPLE | NA | OBSERVACIONES |
| 1 | El Profesional y/o Auxiliar del SIAU recepciono la PQRSF? | | | | |
| 2 | El auxiliar de SIAU, leyó su manifestación y dio solución a su manifestación o en consecuencia oriento al usuario | | | | |
| 3 | Si la manifestación fue depositada en el buzón de sugerencias el auxiliar del SIAU le indico al usuario cual es el día de la apertura del buzón y el procedimiento para la respuesta? | | | | |
| 4 | Una vez radicada la manifestación si hubo colaboradores implicados se les solicito descargos | | | | |
| 5 | La respuesta del colaborador implicado fue emitida en tres (3) días, como el plazo máximo? | | | | |
| 6 | Se realizo plan de mejoramiento en caso de haber sido necesario? | | | | |
| 7 | Se anexo la respuesta del colaborador y a la | | | | |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 36 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| | PQRSF, quedando copia en el archivo? | | | | |
| 8 | Con el resultado de la investigación y respuesta del colaborador, se elabora respuesta al usuario? | | | | |
| 9 | Se entregó al usuario notificación al domicilio o se le informo que debía presentarse por la respuesta de la manifestación? | | | | |
| 10 | Se entrego respuesta al usuario en un plazo máximo de 15 días? | | | | |
| 12 | El usuario firmo el recibido cuando recepciono la respuesta | | | | |

CRITERIOS DE EVALUACION

OBSERVACIONES:

| CRITERIO | PORCENTAJE |
|----------------|---------------|
| OPTIMO | Más de 95% |
| ADECUADO | 85%-95% |
| DEFICIENTE | 55% - 84% |
| MUY DEFICIENTE | Menos del 55% |
| PERIODICIDAD | Trimestral |
| RESPONSABLE | Gestor SII |

Nombre y firma de quien evaluó

17. PROCEDIMIENTO DE GESTION Y TRÁMITE DE PQRSF VERBAL

NOMBRE: PQRSF VERBAL

OBJETIVO:

Orientar al usuario en la óptima utilización y acceso oportuno de los servicios que presta la entidad, resolviendo las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que se presenten, facilitándoles un medio idóneo para expresar su inconformidad respecto al servicio recibido con el fin de aportar al mejoramiento en la prestación de los servicios de salud, estableciendo actividades y responsables.

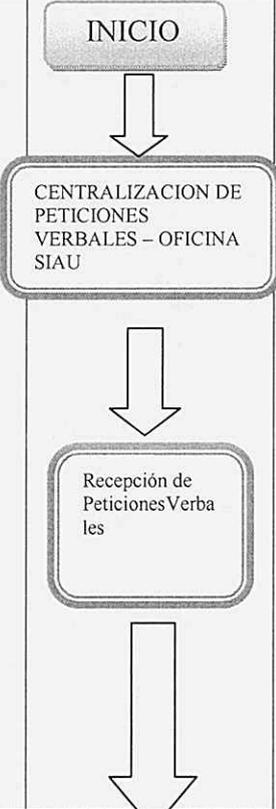
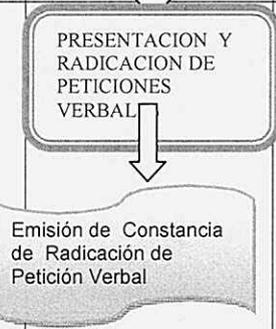
ALCANCE:

Desde: La recepción de sugerencias, quejas, felicitaciones y derechos de peticiones.

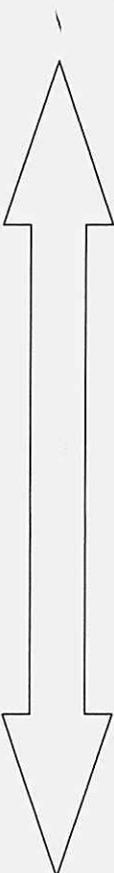
Hasta: Que el usuario reciba una respuesta positiva.

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 37 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

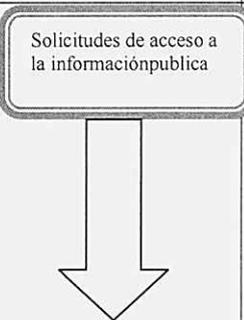
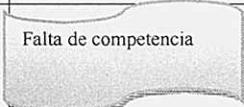
DESCRIPCIÓN

| No | Diagrama de flujo(Actividad) | Como se hace | QUIEN lo debe hacer | CUANDO lo debe hacer | DOCUMENTO generado |
|----|--|---|---|--|--|
| 1 |  <pre> graph TD A[INICIO] --> B[CENTRALIZACION DE PETICIONES VERBALES - OFICINA SIAU] B --> C[Recepción de Peticiones Verbales] </pre> | La Entidad debe centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial | Coordinador SIAU o Funcionario delegado | En el momento en que el usuario desea instaurar una petición, queja y/o sugerencia verbal. | Recepción de PQRSF en la plantilla y/o base de datos |
| 2 |  <pre> graph TD A[PRESENTACION Y RADICACION DE PETICIONES VERBAL] --> B[Emisión de Constancia de Radicación de Petición Verbal] </pre> | Radicación de las Peticiones , Quejas Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones realizada verbalmente se registran en nuestra Plantilla de radicación con fecha y hora de recibido, nombres y apellidos completos, tipo y numero de documento, | Coordinador SIAU o Funcionario delegado | En el momento en que el usuario desea instaurar una petición, queja y/o sugerencia verbal. | Plantilla de PQRF y constancia de Radicación |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 38 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| |  | <p>dirección física o electrónica para efectos de remisión de respuesta por escrito si se desea o notificación; el objeto de la petición, razones de fundamento de la petición, relación de documentos que se anexan a la misma, identificación del Funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición y constancia explícita de que la petición se formuló de forma verbal. Se genera constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal y se genera copia de constancia solo si el peticionario lo solicita.</p> <p>El Profesional de SIAU o Auxiliar de apoyo serán responsables de la gestión de las constancias de las peticiones y de la administración de sus archivos,</p> | | |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 39 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|
| | | para lo cual se cuenta con el diseño de una plantilla que permite la debida organización y conservación, acuerdo con los parámetros y lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación. | | | |
| 3 |  | Se indica de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación. | Coordinador SIAU o Funcionario delegado | Al momento de receptionar y radicar la PQRSF verbal | Constancia de Radicación y respuesta a PQRSF Verbal |
| 4 |  | La Entidad debe determinar si la Solicitud debe ser presentada por escrito y deberán poner a disposición de los usuarios formularios u otros instrumentos estandarizados para facilitar la presentación de la misma. | Coordinador SIAU o Funcionario delegado | | Formulario de PQRSF |
| 5 |  | Si es del caso, el funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que | Coordinador SIAU o Funcionario delegado | Al momento de receptionar la PQRSF verbal | Constancia de registro de recepción y radicación de PQRSF verbal. |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 40 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|--|------------|
| | | <p>la autoridad la cual representa no es la competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente.</p> <p>No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente.</p> <p>En todo caso, la autoridad registrará en la constancia de recepción del derecho de petición el tipo de orientación que se le dio al peticionario.</p> | | | |
| 6 |  | Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su | Coordinador SIAU o Funcionario delegado | | Constancia |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 41 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | | <p>lengua o dialecto.</p> <p>Cuando la entidad no cuente con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.</p> | | | |
|--|--|---|--|--|--|

SEGUIMIENTO DEL PROCESO

- Recepción de las manifestaciones
- Verificar que se oriente al usuario adecuadamente en las diferentes etapas según PQRF
- Verificar que se dio respuesta coherente y conforme a lo requerido por el usuario

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 42 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| PQRSF VERBAL | | | | | |
|--------------|---|--------|-----------|----|---------------|
| N° | ACTIVIDAD | CUMPLE | NO CUMPLE | NA | OBSERVACIONES |
| 1 | El Profesional y/o Auxiliar del SIAU recepciono la PQRSF? | | | | |
| 2 | El auxiliar de SIAU, leyó su manifestación y dio solución a su manifestación o en consecuencia oriento al usuario | | | | |
| 3 | Se genero constancia de radicación y recepción de la PQRSF Verbal? ¿ Se registro PQRSF Verbal en plantilla de registro? | | | | |
| 4 | Se indico de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación? | | | | |
| 5 | Una vez radicada la manifestación si hubo colaboradores implicados se les solicito descargos | | | | |

CRITERIOS DE EVALUACION

| CRITERIO | PORCENTAJE |
|----------------|---------------|
| OPTIMO | Más de 95% |
| ADECUADO | 85%-95% |
| DEFICIENTE | 55% - 84% |
| MUY DEFICIENTE | Menos del 55% |
| PERIODICIDAD | Trimestral |
| RESPONSABLE | Gestor SII |

OBSERVACIONES:

Nombre y firma de quien evaluó

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 43 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

18. ATENCION AL USUARIO EN LOS DIFERENTES SERVICIOS DE LA ESE POPAYAN

ATENCION AL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA

Se brinda información al usuario sobre la oferta de servicios asistenciales que presta la Institución, horarios de atención, mecanismos a disposición de los usuarios para la solicitud de citas o servicios, requisitos, derechos y deberes, trámites y tratamientos.

ATENCION AL USUARIO EN URGENCIAS

La Oficina de Información y Atención al Usuario debe procurar la atención oportuna y eficiente a los usuarios que se encuentren con una urgencia o alteración de su integridad física y/o mental en aras de evitar o poner en agravio su condición vital.

ATENCION AL USUARIO EN HOSPITALIZACION

Se brinda información al usuario respecto de sus derechos y deberes, horarios de visitas, servicio de ingreso, requisitos, tramites y orientaciones desde su ingreso hasta el egreso de la institución.

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 44 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

ANEXOS

NOMBRE: ASIGNACIÓN DE CITAS MEDICAS

1. **OBJETIVO:** Describir en forma detallada los pasos a seguir para la asignación de citas medicas de forma presencial, telefónica o por la pagina Web.
2. **ALCANCE:** Desde el momento en que el usuario se acerca al SIAU y/o facturación para solicitar una cita médica hasta que esta asignada.
3. **DESCRIPCIÓN**

| ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA PRESENCIAL | | | | |
|--------------------------------------|--|--|---|------------------------------|
| N° | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
| 1 | Solicita el servicio | El usuario solicita la cita personalmente o por teléfono y/o aplicativo " AGENDE SU CITA" de la pagina web de la ESE, dirigiéndose al punto de atención más cercano para su atención. | Paciente | NA |
| 2 | Bienvenida | El auxiliar del SIAU (Sistema de Información y Atención al Usuario), Facturador y/o Profesional SIAU, aplicará el decálogo: Muy buenos días, tardes bienvenido a la ESE Popayán, mi nombre es xxx , en que puedo colaborarle | Auxiliar del SIAU Facturador Profesional SIAU | NA |
| 3 | Solicitud de documentos y/o número de identificación | El auxiliar del SIAU, debe solicitar los documentos de identificación o numero de documento al usuario como son: Carné de salud, cédula de ciudadanía si es mayor de edad, registro civil o tarjeta de identidad si es menor de edad, en caso de no llevar documentos el usuario suministrara el número de identificación, posteriormente se asigna ficha personalizada, acorde a los condiciones del paciente y el servicio que solicite, se entregará ficha preferencial y procede a direccionar a los usuarios para acceder al servicio de facturación. | Auxiliar del SIAU | Ficha Personalizada |
| 4 | Verifica de derechos | El facturador saluda al usuario y procede a la verificación de Derechos verifica si el usuario tiene contratación con cualquiera de las EAPB que contratan con la ESE POPAYÁN. Para la verificación se ingresa el | Facturador Auxiliar SIAU Profesional SIAU | Intranet - ADRES - DNP |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 45 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|---|--|--|
| | | número de identificación del documento de identidad en la base de datos única – en el ADRES, en el DNP y en validadores de cada EAPB. | | Validadores EAPB |
| 5 | Si No tiene contratación | <p>Si el usuario no tiene contratación con la ESE POPAYÁN por ser procedente de otro departamento, el auxiliar del SIAU deberá orientarlo y realizar la solicitud de autorización del servicio a la EPS a la que se encuentra afiliado, para ello diligenciará el anexo técnico N° 3 y enviara la solicitud por correo electrónico o al portal destinado para tal solicitud, como imagen Adjunta, o vía fax o en caso de que la EPS expida las autorizaciones vía telefónica realizará la respectiva llamada vía telefónica. En caso de vivir en Popayán se le indicara al usuario como realizar la portabilidad en la EPS suscrita.</p> <p>En caso de ser procedente de una EPS del Departamento quien No tiene contratación con la ESE deberá remitirlo a la IPS para la respectiva autorización del servicio que está solicitando.</p> <p>Si No tiene EPS se le explica al usuario que su cita será asignada como particular por lo cual deberá realizar el pago total de todas las actividades.</p> | Auxiliar de SIAU Facturador Profesional SIAU | Anexo técnico N° 3 Solicitudes portabilidad |
| 6 | Seguimiento a los programas de PEDT | <p>En esta etapa tanto el auxiliar del SIAU como el Facturador, debe realizar el seguimiento a los programas de PEDT utilizando la opción seguimiento de facturación en el link agenda o con la opción F4, una vez ingresado por una de estas dos opciones se dará click en los binoculares, se procederá a ingresar el número de identificación y dará click en la barra facturas detalladas, cargando ahí todas las actividades realizadas al usuario, donde se verificara asistencia de acuerdo a la edad a los programas.</p> <p>En caso de ser susceptible a una de las actividades de PEDT se asignaran</p> | FACTURADOR Auxiliar de SIAU | Caduceos |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 46 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | |
|---|---|--|--|----------|
| | | las citas necesarias de acuerdo a los programas y las edades, sensibilizando al usuario de la importancia en su asistencia y teniendo como prioridad estas citas | | |
| 7 | Asignación de cita Médica/ PEDT/ Recuperación | <p>ingresar a la agenda médica, le preguntara al usuario con que profesional desea la cita, dará click en el link buscar e ingresara el código y/o nombre del profesional electo, procediendo a darclick en el día para el cual el usuario solicita la cita o dependiendo de la programación o posibilidades del mismo, se debe priorizar los programas de PEDT</p> <p>Una vez elegido el día se le informara al usuario turnos y horarios disponibles de las citas, para lo cual el usuario elegirá el horario que más se ajuste a sus posibilidades de asistencia, procediendo el facturador a asignar la cita, para lo cual dará clic derecho sobre el turno, escogiendo la opción asignar e ingresara el número de identificación del usuario dando click sobre el número de identificación y doble enter, lo que permitirá cargar la facturación consolidada que hace referencia a los días de asistencia con las actividades facturadas; y en descripción de la actividad a la susceptibilidad de las actividades y/o procedimientos a realizar, procediendo a dar click en cerrar</p> <p>Donde se cargara el motivo de la cita para lo cual el auxiliar una vez identificado para que viene el usuario elegirá el motivo, entre las opciones se encuentran los programas de PEDT y las consultas de recuperación, dando click en OK o en cancelar si por algún motivo no se desea asignar la cita. Quedando registrada la cita en la agenda</p> | Auxiliar de SIAU Facturador Profesional SIAU | Caduceos |
| 8 | | Al ingresar el número de identificación del usuario y detectar que el usuario no ha asistido a la IPS, el auxiliar SII debe crear al usuario para ello | | |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 47 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | |
|----|--|--|------------|-----|
| | <p>utilizará la opción F4, dando un click  en Nuevo procediendo a diligenciar los campos identificación, tipo, ficha del SISBEN, estrato, primer apellido, segundo apellido, primer nombre, segundo nombre, sexo, Fec Nacimiento, Edad, estado civil</p> <p>Una vez ingresados los datos de identificación se procederá a dar click en cada uno de los siguientes ítems y diligenciar los datos requeridos</p> <p>Datos Generales Datos Adicionales Afiliación Programas PYP Admisiones Exclusiones</p> <p>Datos generales donde se diligenciarán los datos de residencia habitual, barrio o vereda, Corregimiento, Municipio, Departamento, dirección, Número Telefónico, zona</p> <p>Otros datos. Celular, correo electrónico</p> <p>Datos adicionales donde se incluirán los datos de Responsables del paciente, del acompañante, de ocupación.</p> <p>Afiliación, procediendo a ingresar código de la Entidad - número del contrato - tipo de usuario</p> <p>Una vez diligenciados todos los campos se procederá a gravar la información y a asignar la cita</p> | Facturador Auxiliar SIAU Profesional SIAU | Caduceos | |
| 9 | Orientar al usuario | El facturador procederá a informar fecha, hora, profesional con quien tiene la cita, número de consultorio | Facturador | 0 |
| 10 | FIN | FIN | FIN | FIN |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 48 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

SEGUIMIENTO DEL PROCESO

- Verificación que se oriente al usuario adecuadamente en las diferentes etapas según solicitud y procedimiento
- Verificar la correcta operación, diligenciamiento de la base de datos.
- Verificación que diligencia claramente y en orden los formatos

| LISTA DE CHEQUEO ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA | | | | |
|--|---|---------|------------|---------------|
| N° | ACTIVIDAD | CUM PLE | NO CUM PLE | OBSERVACIONES |
| 1 | El auxiliar del SIAU saluda al usuario (Buenos días – buenas tardes – bienvenido a la ESE Popayán | | | |
| 2 | El auxiliar del SIAU debe solicitar los documentos de identificación o Numero de documento para la asignación de la cita: Carné de salud, cédula de ciudadanía, registro civil o tarjeta de identidad | | | |
| 3 | En caso de no llevar documentos el auxiliar del SIAU solicita el número de identificación | | | |
| 4 | El Facturador, verifica los derechos de los usuarios en la base de datos única de la ESE Popayán – ADRES, DNP, EPS | | | |
| 5 | En caso de que el usuario no tenga contratación con la ESE Popayán por ser de otro Municipio o departamento, el facturador solicita autorización del servicio su EPS | | | |
| 6 | El facturador realiza seguimiento a los programas de PEDT | | | |
| 7 | En caso de que el usuario sea susceptible a alguna actividad de PEDT, el auxiliar del SIAU asigna la o las citas necesarias e informa al usuario? | | | |
| 8 | El facturador le permite escoger al usuario el profesional que desea lo atienda | | | |
| 9 | El facturador le informa turnos y horas disponibles de atención | | | |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 49 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | |
|----|---|--|--|--|
| 10 | <p>El facturador al ingresar la cita actualiza los datos del usuario</p> <p>Datos generales Residencia habitual, barrio o vereda, Corregimiento, Municipio, Departamento, dirección, Número Telefónico, zona</p> <p>Otros datos. Celular, correo electrónico</p> <p>Datos adicionales donde se incluirán los datos de Responsables del paciente, del acompañante, de ocupación.</p> <p>Afiliación, procediendo a ingresar código de la Entidad - número del contrato - tipo de usuario</p> | | | |
| 11 | <p>El facturador informa al usuario, fecha, hora y profesional con quien queda su cita y a que hora debe presentarse a facturar</p> | | | |

CRITERIOS DE EVALUACION

OBSERVACIONES:

| CRITERIO | PORCENTAJE |
|----------------|---------------|
| OPTIMO | Más de 95% |
| ADECUADO | 85%-95% |
| DEFICIENTE | 55% - 84% |
| MUY DEFICIENTE | Menos del 55% |
| PERIODICIDAD | Trimestral |
| RESPONSABLE | Gestor SII |

Nombre y firma de quien evaluó

NOMBRE: ASIGNACIÓN DE CITA ODONTOLÓGICA

- OBJETIVO:** Describir en forma detallada los pasos a seguir para la asignación de cita odontológica de forma presencial, telefónica y por la página Web.
- ALCANCE:** Desde el momento en que el usuario se acerca al SIAU y/o facturación para solicitar una cita médica hasta que esta asignada

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 50 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

3. DESCRIPCIÓN

| ASIGNACIÓN DE CITA ODONTOLÓGICA | | | | |
|---------------------------------|--|--|---|------------------------------|
| N° | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
| 1 | Solicita el servicio | El usuario solicita la cita personalmente o por teléfono y/o aplicativo " AGENDE SU CITA" de la pagina web de la ESE, dirigiéndose al punto de atención más cercano para su atención. | Paciente EAPB Otras entidades | NA |
| 2 | Bienvenida | El auxiliar del SIAU (Sistema de Información y Atención al Usuario), Facturador y/o Profesional SIAU, aplicará el decálogo: Muy buenos días, tardes bienvenido a la ESE Popayán, mi nombre es xxx , en que puedo colaborarle | Facturador Auxiliar del SIAU Profesional SIAU | NA |
| 3 | Solicitud de documentos y/o número de identificación | El auxiliar del SIAU debe solicitar los documentos de identificación o número de identificación ya sea Carné de salud, cédula de ciudadanía si es mayor de edad, registro civil o tarjeta de identidad si es menor de edad, en caso de no llevar documentos el usuario suministrara el número de identificación, posteriormente se asigna ficha personalizada, acorde a los condiciones del paciente y el servicio que solicite, se entregará ficha preferencial y procede a direccionar a los usuarios para acceder al servicio de facturación. | Facturador Auxiliar del SIAU Profesional SIAU | 0 |
| 4 | Verifica de derechos | El facturador verifica si el usuario tiene contratación con cualquiera de las EPS que contratan con la ESE POPAYÁN. Para la verificación se ingresa el número de identificación del documento de identidad en la base de datos única – en el FOSYGA y en el DNP. | Facturador Auxiliar del SIAU Profesional SIAU | Intranet - ADRES- DNP. |
| 5 | Si No tiene contratación | Si el usuario no tiene contratación con la ESE POPAYÁN por ser procedente de otro departamento, el facturador y auxiliar del SIAU deberá orientarlo y realizar la solicitud de autorización del servicio a la EPS a la que se encuentra afiliado, para ello | Facturador Auxiliar del SIAU Profesional SIAU | |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  <p>Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E. <small>El Gobierno lo controla</small></p> | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 51 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|--|---|--------------------|
| | | <p>diligenciara el anexo técnico N° 3 y enviara la solicitud por correo electrónico o al portal destinado para tal solicitud, como imagen Adjunta, o vía fax o en caso de que la EPS expida las autorizaciones vía telefónica realizará la respectiva llamada vía telefónica. En caso de vivir en Popayán se le indicara al usuario como realizar la portabilidad en la EPS suscrita.</p> <p>En caso de ser procedente de una EPS del Departamento quien No tiene contratación con la ESE deberá remitirlo a la IPS para la respectiva autorización del servicio que está solicitando.</p> <p>Si No tiene EPS se le explica al usuario que su cita será asignada como particular por lo cual deberá realizar el pago total de todas las actividades.</p> | | Anexo técnico N° 3 |
| 6 | Seguimiento a los programas de PEDT | <p>En esta etapa el facturador debe realizar el seguimiento a los programas de PEDT utilizando la opción seguimiento de facturación en el link agenda o con la opción F4, una vez ingresado por una de estas dos opciones se dará click en los binoculares, se procederá a ingresar el número de identificación y dará click en la barra facturas detalladas, cargando ahí todas las actividades realizadas al usuario, donde se verificara asistencia de acuerdo a la edad a los programas.</p> <p>En caso de ser susceptible a una de las actividades de PEDT se asignaran las citas necesarias de acuerdo a los programas y las edades, sensibilizando al usuario de la importancia en su asistencia y teniendo como prioridad estas citas</p> | Facturador Auxiliar del SIAU Profesional SIAU | Caduceos |
| 7 | | ingresar a la agenda odontológica, le preguntara al usuario con que profesional desea la cita, dará click | | |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 52 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | |
|----------|--|---|--|-----------------|
| | <p>Asignación de cita Odontológica/ Higiene Oral</p> | <p>en el link buscar e ingresara el código y/o nombre del profesional electo, procediendo a dar click en el día para el cual el usuario solicita la cita o dependiendo de la programación o posibilidades del mismo, se debe priorizar los programas de PEDT</p> <p>Una vez elegido el día se le informara al usuario turnos y horarios disponibles de las citas, para lo cual el usuario elegirá el horario que más se ajuste a sus posibilidades de asistencia, procediendo el auxiliar a asignar la cita, para lo cual dará clic derecho sobre el turno, escogiendo la opción asignar e ingresara el número de identificación del usuario dando click sobre el número de identificación y doble enter, lo que permitirá cargar la facturación consolidada que hace referencia a los días de asistencia con las actividades facturadas; y en descripción de la actividad a la susceptibilidad de las actividades y/o procedimientos a realizar, procediendo a dar click en cerrar</p> <p>Donde se cargara el motivo de la cita para lo cual el auxiliar una vez identificado para que viene el usuario elegirá el motivo, dando click en OK o en cancelar si por algún motivo no se desea asignar la cita. Quedando registrada la cita en la agenda</p> | <p>Facturador Auxiliar del SIAU Profesional SIAU</p> | <p>Caduceos</p> |
| <p>8</p> | | <p>Al ingresar el número de identificación del usuario y detectar que el usuario no ha asistido a la IPS, el facturador debe crear al usuario para ello utilizará la opción  Nuevo F4, dando un click en procediendo a diligenciar los campos identificación, tipo, ficha del SISBEN, estrato, primer apellido, segundo apellido, primer</p> | | |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 53 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | |
|----|--|---|--|-----------------|
| | <p>En caso de que el usuario No haya asistido a la IPS</p> | <p>nombre, segundo nombre, sexo, Fecha de Nacimiento, Edad, estado civil</p> <p>Una vez ingresados los datos de identificación se procederá a dar click en cada uno de los siguientes ítems y diligenciar los datos requeridos</p> <p>Datos Generales Datos Adicionales Afiliación Programas P+P Admisiones Exclusiones</p> <p>Datos generales donde se diligenciarán los datos de residencia habitual, barrio o vereda, Corregimiento, Municipio, Departamento, dirección, Número Telefónico, zona</p> <p>Otros datos. Celular, correo electrónico</p> <p>Datos adicionales donde se incluirán los datos de Responsables del paciente, del acompañante, de ocupación.</p> <p>Afiliación, procediendo a ingresar código de la Entidad - número del contrato - tipo de usuario</p> <p>Una vez diligenciados todos los campos se procederá a gravar la información y a asignar la cita</p> | <p>Facturador Auxiliar del SIAU Profesional SIAU</p> | <p>Caduceos</p> |
| 9 | Orientar al usuario | El facturador procederá a informar fecha, hora, profesional con quien tiene la cita, número de consultorio | Facturador | 0 |
| 10 | FIN | FIN | FIN | FIN |

SEGUIMIENTO DEL PROCESO

- Verificación que se oriente al usuario adecuadamente en las diferentes etapas según solicitud y procedimiento
- Verificar la correcta operación, diligenciamiento de la base de datos.
- Verificación que diligencia claramente y en orden los formatos

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 54 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| LISTA DE CHEQUEO ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA | | | | |
|--|---|--------|-----------|---------------|
| Nº | ACTIVIDAD | CUMPLE | NO CUMPLE | OBSERVACIONES |
| 1 | El facturador saluda al usuario (Buenos días – buenas tardes – bienvenido a la ESE Popayán | | | |
| 2 | El facturador debe solicitar los documentos de identificación (Carné de salud, cédula de ciudadanía, registro civil o tarjeta de identidad) o número del documento de identidad. | | | |
| 3 | En caso de no llevar documentos el facturador solicita el número de identificación | | | |
| 4 | El facturador verifica los derechos de los usuarios en la base de datos única de la ESE Popayán – FOSYGA y en el DNP - EPS | | | |
| 5 | En caso de que el usuario no tenga contratación con la ESE Popayán por ser de otro Municipio o departamento, el facturador solicita autorización del servicio su EPS | | | |
| 6 | El facturador realiza seguimiento a los programas de PEDT | | | |
| 7 | En caso de que el usuario sea susceptible a alguna actividad de PEDT, el facturador asigna la o las citas necesarias e informa al usuario? | | | |
| 8 | El facturador le permite escoger al usuario el profesional que desea lo atienda | | | |
| 9 | El facturador le informa turnos y horas disponibles de atención | | | |
| 10 | El facturador al ingresar la cita actualiza los datos del usuario Datos generales Residencia habitual, barrio o vereda, Corregimiento, Municipio, Departamento, dirección, Número Telefónico, zona Otros datos. Celular, correo electrónico Datos adicionales donde se incluirán los datos de Responsables del paciente, del | | | |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 55 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | |
|----|---|--|--|--|
| | acompañante, de ocupación. Afiliación , procediendo a ingresar código de la Entidad - número del contrato - tipo de usuario | | | |
| 11 | El facturador informa al usuario, fecha, hora y profesional con quien queda su cita y a que hora debe presentarse a facturar | | | |

CRITERIOS DE EVALUACION

OBSERVACIONES:

| CRITERIO | PORCENTAJE |
|----------------|---------------|
| OPTIMO | Más de 95% |
| ADECUADO | 85%-95% |
| DEFICIENTE | 55% - 84% |
| MUY DEFICIENTE | Menos del 55% |
| PERIODICIDAD | Trimestral |
| RESPONSABLE | Gestor SII |

Nombre y firma de quien evaluó

NOMBRE: FACTURACIÓN DE CITA O PROCEDIMIENTO

- OBJETIVO:** Describir en forma detallada los pasos a seguir para la expedición de la factura para consulta o procedimiento
- ALCANCE:** Desde el momento en que el usuario se acerca al SIAU y/o a facturación el servicio de consulta médica hasta que es orientado al consultorio para su atención
- DESCRIPCIÓN**

| FACTURACIÓN DE LA CITA O PROCEDIMIENTO | | | | |
|--|----------------------|---|-------------|----------|
| N° | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
| 1 | Solicita el servicio | El usuario solicita la expedición de la factura para su atención en el punto de atención donde es atendido. | Paciente | NA |
| 2 | Bienvenida | El facturador aplicará el decálogo: Muy buenos días, tardes bienvenido | Facturador | NA |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 56 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | |
|---|--|---|------------|--------------------------------------|
| | | a la ESE Popayán, mi nombre es xxx , en que puedo colaborarle | | |
| 3 | Solicitud de documentos y/o número de identificación | El facturador debe solicitar los documentos de identificación al usuario como son: Carné de salud, cédula de ciudadanía si es mayor de edad, registro civil o tarjeta de identidad si es menor de edad, en caso de no llevar documentos el usuario suministrara el número de identificación | Facturador | 0 |
| 4 | Verifica de derechos | El facturador verifica si el usuario tiene contratación con cualquiera de las EPS que contratan con la ESE POPAYÁN. Para la verificación se ingresa el número de identificación del documento de identidad en la base de datos única – en el ADRES y en el DNP. | Facturador | Intranet - ADRES- DNP. |
| 5 | Si No tiene contratación | Si el usuario no tiene contratación con la ESE POPAYÁN debe presentar la carta de portabilidad o la autorización para la atención | Facturador | Carta de autorización o Portabilidad |
| 6 | Facturar la cita | <p>El facturador procederá a realizar los siguientes pasos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dar click en F4 2. Buscar usuario, para ello dará click en la imagen binóculos 3. Cargando una ventana donde deberá digitar el número del documento del usuario, dar enter 4. Procediendo a actualizar los datos de identificación- generales- adicionales y de afiliación en caso de ser necesario <p>Datos Generales Datos Adicionales Afiliación Programas PYP Admisiones Exclusiones</p> <p>En Datos generales donde se diligenciarán los datos de residencia habitual, barrio o vereda, Corregimiento, Municipio, Departamento, dirección, Número Telefónico, zona</p> <p>Otros datos. Celular, correo electrónico</p> | Facturador | CADUCE OS |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 57 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | <p>En Datos adicionales donde se incluirán los datos de Responsables del paciente, del acompañante, de ocupación.</p> <p>En Afiliación, procediendo a ingresar código de la Entidad - número del contrato - tipo de usuario</p> <p>Una vez diligenciados todos los campos se procederá a gravar la información</p> <p>5. Si el usuario tiene cita asignada el sistema dará una alerta de la misma, preguntando si desea continuar el proceso</p> <p>6. Una vez cargado el usuario se dará click en el icono facturar</p>  <p>7. Cargando una ventana de confirmación donde se pregunta actualizar la programación de pyp , para lo cual se responderá que NO</p> <p>8. En este paso cargará la facturación consolidada que hace referencia a los días de asistencia con las actividades facturadas; permitiéndonos verificar susceptibilidad a los programas PEDT, procediendo a cerrar esta opción , también se podrá dar escape</p> <p>9. Cargando una ventana que da la opción de facturar por SOAT o Particular, para este caso se dará ESC</p> <p>10. En este paso se deberá verificar los datos que aparecen en esta ventana y diligenciar IPS que se factura, Unidad funcional, Médico que atiende, código de Atención de Actividad realizada o a realizar, procediendo a dar Enter 2 veces</p> | | |
|--|--|---|--|--|

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 58 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | |
|---|---------------------|--|------------|-----|
| | | 11. Procediendo a dar la opción Liquidar, 12. Expediendo la factura 13. Dar imprimir 14. El auxiliar del SIAU le pedirá al usuario que firme la factura expedida | | |
| 7 | Orientar al usuario | El Facturador procederá informara al usuario fecha, hora, profesional con quien tiene la cita, número de consultorio en caso de ser niño menor de 5 años lo referenciara al área de post consulta para la toma de talla y peso | Facturador | 0 |
| 8 | FIN | FIN | FIN | FIN |

SEGUIMIENTO DEL PROCESO

- Verificación que se realicen todos los pasos para la liquidación de la factura
- Verificar la correcta operación, diligenciamiento de la base de datos.
- Verificación de que se oriente al usuario adecuadamente en las diferentes etapas según solicitud y procedimiento

| LISTA DE CHEQUEO FACTURACIÓN DE LA CITA O PROCEDIMIENTO | | | | | |
|---|---|--------|-----------|----|---------------|
| N° | ACTIVIDAD | CUMPLE | NO CUMPLE | NA | OBSERVACIONES |
| 1 | El Facturador saluda al usuario (Buenos días – buenas tardes – bienvenido a la ESE Popayán | | | | |
| 2 | El facturador solicita los documentos de identificación: Carnet de salud, cédula de ciudadanía, registro civil o tarjeta de identidad | | | | |
| 3 | En caso de no llevar documentos el facturador solicita el número de identificación | | | | |
| 4 | El facturador verifica los derechos de los usuarios en la base de datos única de la ESE Popayán – FOSYGA y en el DNP - EPS | | | | |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 59 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| 5 | <p>El facturador verifica los datos generales del usuario y de ser necesario los actualiza</p> <p>Datos generales Residencia habitual, barrio o vereda, Corregimiento, Municipio, Departamento, dirección, Número Telefónico, zona. Otros datos. Celular, correo electrónico</p> <p>Datos adicionales donde se incluirán los datos de Responsables del paciente, del acompañante, de ocupación.</p> <p>Afiliación, procediendo a ingresar código de la Entidad - número del contrato - tipo de usuario</p> | | | | |
| 6 | En caso de que el usuario no tenga contratación con la ESE POPAYÁN el facturador solicita carta de portabilidad o la autorización para la atención | | | | |
| 7 | El facturador liquida la factura y le pide al usuario que la firme | | | | |
| 8 | El facturador le informa al usuario la fecha, hora, profesional con quien tiene la cita, número de consultorio | | | | |

CRITERIOS DE EVALUACION

| CRITERIO | PORCENTAJE |
|----------------|---------------|
| OPTIMO | Más de 95% |
| ADECUADO | 85%-95% |
| DEFICIENTE | 55% - 84% |
| MUY DEFICIENTE | Menos del 55% |
| PERIODICIDAD | Trimestral |
| RESPONSABLE | Gestor SII |

Observacion: _____

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 60 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

19. ANEXOS

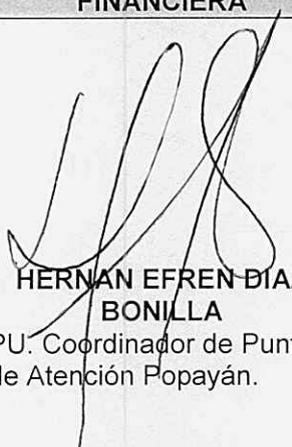
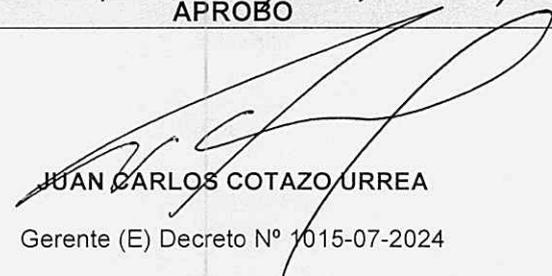
20. CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA | NATURALEZA DEL CAMBIO | REPONSABLE |
|---------------|---|-----------------------|
| Julio de 2024 | Se ajusta la muestra de las encuestas de satisfacción, tiempos de respuesta de las solicitudes interpuestas por los usuarios, de acuerdo a la CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 DE 2023. | Piedad Cristina Hoyos |

21. CONTROL DE REGISTROS

| FORMATO DE CONTROL DE REGISTROS | | | | | |
|---|---------------------|--------------|---------------------|--------------|-------------|
| Nombre registro | Código | Recuperación | Tiempo de retención | | Disposición |
| | | | Almacenamiento | Conservación | |
| Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | SIAU-SIAU-MPSI - 04 | Calidad | Calidad | Calidad | Calidad |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|---------------------|
|  | Proceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Código: | SIAU-SIAU-MPSI - 04 |
| | Subproceso: | Sistemas de Información y Atención al Usuario | Versión: | 1 |
| | Nombre del documento: | Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU | Página: | Página 61 de 61 |
| | | | Fecha: | Agosto 2024 |

| ELABORO | REVISO COORDINACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | REVISO COORDINACION GESTION DE CALIDAD |
|---|---|--|
|  PIEDAD CRISTINA HOYOS MUÑOZ Cargo: Coordinadora SIAU |  HERNAN EFREN DIAZ BONILLA PU. Coordinador de Puntos de Atención Popayán. |  PAULA KARINA GARCIA OSORIO Cargo: Coordinadora Área de Calidad Afiliada Participe Sintraunpros  MARCELA ALEJANDRA RAMIREZ OTERO Cargo: Profesional de apoyo a Calidad Afiliada Participe Sintraunpros |
| Fecha: <i>Agosto 20/2024</i> | Fecha: <i>Agosto 20/2024</i> | Fecha: <i>Agosto 20/2024</i> |
| APROBO  JUAN CARLOS COTAZO URREA Gerente (E) Decreto N° 1015-07-2024 Empresa Social del Estado Popayán E.S.E. | | |
| FECHA DE APROBACION | | |